

УКРАЇНСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

Василенко Тетяна Євгенівна

УДК 656.13.072

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПАСАЖИРСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ  
АВТОМОБІЛЬНОГО ТРАНСПОРТУ**

Спеціальність 08.07.04 – економіка транспорту і зв'язку

**АВТОРЕФЕРАТ**

дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата економічних наук

ХАРКІВ – 2006

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті Міністерства освіти і науки України.

**Науковий керівник** – кандидат економічних наук, доцент  
**Криворучко Оксана Миколаївна** – Харківський національний автомобільно-дорожній університет Міністерства освіти і науки України, доцент кафедри менеджменту.

**Офіційні опоненти:** - доктор економічних наук, професор  
**Українська Лариса Олегівна** – Харківський національний економічний університет Міністерства освіти і науки України, професор кафедри економічної теорії;

кандидат економічних наук, доцент  
**Сословський Володимир Георгійович** – Харківський банківський інститут Української академії банківської справи НБУ, доцент кафедри обліку і фінансів.

**Провідна установа** – Національний морський університет Міністерства освіти і науки України, кафедра економіки підприємства і підприємництво, м. Одеса.

Захист відбудеться “03” листопада 2006 р. о 15-00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К 64.820.05 Української державної академії залізничного транспорту за адресою: 61050, м. Харків, майдан Фейербаха,7, ауд. 501.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Української державної академії залізничного транспорту за адресою: 61050, м. Харків, майдан Фейербаха, 7, ауд. 2-209.

Автореферат розісланий “29” вересня 2006 р.

Вчений секретар  
спеціалізованої вченої ради

Чорнобровка І.В.



## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** 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 конкурентоздатність на 95% залежить від якості. Високий рівень якості транспортних послуг (ЯТП) у сфері пасажирського автомобільного транспорту (ПАТР) є запорукою безпеки перевезень, задоволеності та лояльності споживачів. Надання послуг ПАТР, якість яких відповідає потребам споживачів, забезпечується управлінням.

Теоретичні основи управління якістю продукції і послуг розроблені в роботах вітчизняних і закордонних вчених, зокрема Арістова О.В., Басовського Л.Є., Гісіна В.І., Глічева О.В., Ігнатенка О.С., Ільєнкової С.Д., Койфмана Ю.І., Мазура І.І., Окрепілова В.В., Редзюка О.М., Української Л.О., Швандара В.О., Фомічова С.К., Шаповала М.І., А. Фейгенбаума, К. Ісікави, Т. Конті, Дж. М. Джурана та багатьох інших, а також у міжнародних стандартах (МС) серії ІСО (ISO) 9000 версії 2000 та адекватних їм національних стандартах України ДСТУ ISO 9000-2001.

Питанням якості транспортної продукції присвячені роботи Барахіної В.М., Диканя В.Л., Воркута А.І., Криворучко О.М., Кудінової Л.О., Кулаєва Ю.Ф., Лігума Ю.С., Міротіна Л.Б., Островського Н.Б., Рєви В.М., Сословського В.Г., Спіріна Й.В., Сича Є.М., Трихункова М.Ф., Уліцької І.М., Шинкаренка В.Г., Штанова В.Ф. та інших.

Проте накопичені теоретичні і практичні нароби вимагають подальшого розвитку та вдосконалення, тому що, по-перше, рекомендації щодо управління якістю на ПАТР потребують доопрацювання на принципово нових ринкових основах – відповідно до МС ІСО 9000 версії 2000 та орієнтації на споживача (пасажирів та інші зацікавлені сторони). 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 ЯТП ПАТП. Важливість вирішення зазначених завдань обумовили актуальність дослідження.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційна робота виконана відповідно до напрямку наукових досліджень кафедри “Транспортні технології” Автомобільно-дорожнього інституту Донецького національного технічного університету (АДІ ДонНТУ) за темою “Розробка методики оцінки якості послуг на пасажирському автомобільному транспорті” та кафедри “Менеджмент організацій” АДІ ДонНТУ за темою “Управління продуктивністю праці на промислових підприємствах і в сфері творчої індустрії України” (0106U001645).

**Об'єктом дослідження** є процеси формування якості послуг ПАТП.

**Предметом дослідження** є теоретичні та методичні основи управління якістю послуг ПАТП.

**Мета і завдання дослідження.** Метою роботи є поглиблення існуючих і розроблення нових теоретичних основ і методичних рекомендацій до вдосконалення управління якістю послуг пасажирських автотранспортних підприємств. Для досягнення поставленої мети в роботі необхідно було вирішити такі завдання:

- визначити якість послуг пасажирських автотранспортних підприємств як об'єкт управління;
- сформулювати систему управління якістю послуг ПАТП;
- обґрунтувати і класифікувати фактори, що формують якість пасажирських транспортних послуг;
- запропонувати методичні основи оцінки якості послуг ПАТП;
- удосконалити процес контролю якості на ПАТП;
- запропонувати підхід до регулювання процесів і результатів формування якості транспортних послуг.

*Методи дослідження.* Теоретичною основою дослідження є Закони України, Укази Президента України, Законодавчі акти Верховної Ради, нормативні документи Кабінету міністрів України, Міністерства транспорту України та органів регіонального управління, офіційні статистичні матеріали, а також наукові праці вітчизняних і закордонних вчених у сфері управління якістю продукції і послуг, економіки транспорту, менеджменту, маркетингу та організації виробництва. Дослідження базуються на загальнонаукових методах теоретичного узагальнення, порівняння і аналізу, системного і процесового підходів. Серед спеціальних використано методи: *аналізу-синтезу* для деталізації об'єкта і предмета дослідження, *системно-структурного аналізу* при виявленні факторів, що формують ЯТП, *анкетування* для одержання експертних даних про значущість факторів, які визначають рівень якості транспортної послуги автотранспортних підприємств (АТП), *монографічний* для детального вивчення теорії і практики управління якістю, *кластерного аналізу* для встановлення внутрішнього зв'язку між виявленими факторами, *кореляційно - регресійного аналізу* і *математично – статистичний* при визначенні рівня якості послуг ПАТП і оцінці достовірності результатів дослідження, *моделювання* при визначенні змісту об'єкта і суб'єкта управління.

**Наукова новизна дослідження.** Новизна наукових результатів полягає в поглибленні існуючих і розробленні нових теоретичних основ і методичних рекомендацій щодо вдосконалення управління якістю послуг пасажирських АТП, а саме:

вперше:

- запропоновано підхід до регулювання процесів і результатів формування якості транспортних послуг, який включає сукупність процедур, реалізованих у певній послідовності, і типові коригувальні дії;

*набуло подальшого розвитку:*

- система управління якістю послуг ПАТП за рахунок уточнення складу і змісту функцій (процесів) керувальної і керованої підсистеми;
- формування об'єкта управління якістю послуг на ПАТП на основі процесового підходу через обґрунтування видів і характеристик реалізованих процесів;

*удосконалено:*

- класифікацію факторів, що формують якість пасажирських транспортних послуг, здійснену на основі системного підходу і додаткового виділення внутрішніх факторів за ознакою – вид діяльності;
- методичні основи оцінювання рівня якості послуг пасажирських автотранспортних підприємств, що передбачають поєднання підходів із позиції споживачів (визначення їх задоволеності) і підприємства (вимір результатів та процесів формування ЯТП);
- структуру і зміст процесу контролю якості на ПАТП за рівнями (стратегічний, тактичний, оперативний) і об'єктами управління (транспортна послуга та процеси її надання).

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в тому, що їх реалізація дозволить пасажирським автотранспортним підприємствам:

- визначати узагальнений показник якості послуг і ступінь впливу на нього факторів;
- прогнозувати підвищення якості послуг із урахуванням конкретних особливостей підприємств;
- формувати рішення щодо контролю і регулювання процесів і результатів формування ЯТП.

Результати досліджень впроваджені на ЗАТ “Горлівське автотранспортне підприємство №11420” (акт впровадження №2/12 від 24.02.2006р.), ВАТ “Горлівське автотранспортне підприємство №11432” (акт впровадження №1/5 від 5.01.2006 р.), ВАТ “Горлівське автотранспортне підприємство №11427” (довідка про впровадження №1/13-33 від 03.03.2006 р.), ДГКП “Донгорпастранс” м. Донецька (довідка про впровадження №17/14а-329 від 10.03.2006 р.). Окрім того, результати дослідження використано в навчальному процесі Харківського національного автомобільно-дорожнього університету при викладенні лекцій, проведенні практичних робіт із дисциплін “Організація виробництва”, “Менеджмент організацій” та в дипломному проектуванні студентів спеціальності 7.05.02.01 “Менеджмент організацій” (довідка №1069/48 від 11.05.2006 р.).

### **Особистий внесок здобувача** в роботах, що виконані в співавторстві:

у роботі [2] сформована система управління якістю послуг пасажирських АТП; у роботі [7] визначено зміст внутрішньої структури процесу контролю, його входів і виходів, розроблено алгоритм та обґрунтовано типові рішення щодо регулювання процесів і результатів формування якості транспортних послуг; у роботі [8] визначено роль якості послуг у формуванні напрямків концепції маркетингової діяльності на ПАТП; у роботі [9] подано результати дослідження впливу кваліфікації водіїв на якість перевізного процесу; у роботі [11] проведено аналіз впливу режимів праці водіїв автомобілів на кількість здійснюваних дорожньо-транспортних пригод.

**Апробація результатів дисертації.** Основні результати дисертації доповідалися на Четвертій міжнародній науковій конференції студентів і молодих вчених “Управління розвитком соціально-економічних систем: глобалізація, підприємництво, стале економічне зростання” (Донецьк, 2003 р.); Першій науково - практичній конференції “Проблеми та перспективи розвитку транспортних систем: техніка, технологія, економіка і управління” (Київ, 2003 р.); III Міжнародній науково-практичній конференції “Динаміка наукових досліджень`2004” (Донецьк, 2004 р.); V Міжнародній науковій конференції студентів і молодих вчених “ПОЛІТ” (Київ, 2005 р.); II Міжнародній науково-практичній конференції “Сучасні наукові дослідження – “2006” (Дніпропетровськ, 2006).

**Публікації.** За темою дисертації надруковано 13 наукових праць, у тому числі 5 наукових статей у наукових фахових виданнях ВАК України. Загальний обсяг – 3,48 ум. – друк. арк., з яких особисто автору належить 3,0 ум. – друк. арк.

**Структура та обсяг дисертації.** Дисертаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, додатків. Повний обсяг дисертаційної роботи 247 сторінок комп'ютерного тексту, з них 131 сторінка основного тексту, 39 рисунків, 34 таблиці, 14 додатків, список використаних джерел нараховує 178 найменувань.

### **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

**У вступі** обґрунтовано актуальність управління якістю послуг пасажирських автотранспортних підприємств, визначено мету, завдання, об'єкт і предмет дослідження, визначено наукову новизну, теоретичне і практичне значення одержаних результатів.

**У першому розділі** - “Теоретичні основи управління якістю послуг” досліджені теоретичні основи реалізації управління якістю, визначено сутність поняття “якість транспортної послуги”, розглянуто склад і зміст об'єкта та суб'єкта при управлінні якістю на ПАТП на основі методології процесового і системного підходів.

Визначення об'єкта управління пов'язано зі встановленням його сутності та змісту. У зв'язку з тим, що у сфері пасажирських автомобільних перевезень дотепер відсутня єдина термінологія, яка визначає поняття “якість транспортної послуги”, уточнено його сутність як

сукупність власних характеристик послуги, ступінь яких задовольняє визначені та передбачувані потреби пасажирів й інших зацікавлених сторін (співробітників АТП, постачальників, акціонерів, тощо.).

Визначення змісту ЯТП як об'єкта управління здійснювалося на підставі рекомендацій МС ІСО 9000 версії 2000 і відповідно до специфіки роботи ПАТП за допомогою виявлення всіх ключових процесів і підпроцесів, які формують ЯТП. Запропоновано зміст кожного процесу, його входу і виходу, сформульовано цілі, що відповідають визначеному процесу, а також встановлено відповідальні за процеси. Запропонована система об'єктів при управлінні якістю в ПАТП зображена на рис.1.

Зміст суб'єкта управління встановлено відповідно до мети його діяльності – управління якістю та представлено як сукупність взаємозалежних і взаємодіючих видів діяльності (процесів) – планування, контролю, забезпечення і регулювання якості, які на підставі рекомендацій ДСТУ ISO 9000:2001 конкретизовано з позиції процесового підходу. У дисертації розроблено “дерево цілей” управління ЯТП. Їх реалізація, визначення взаємодії і послідовності виконання, покладено в основу формування спеціальних функцій управління, які є конструктивною основою системи управління якістю послуг ПАТП.

У цілому система (рис. 2) структурно розглянута як сукупність двох підсистем - керувальної (суб'єкт управління) і керованої (об'єкт управління).

Керувальну підсистему подано у вигляді взаємозв'язку двох циклів управління – елементарного та розширеного. Елементарний цикл виступає оперативним щодо розширеного, незалежно від ієрархії в структурі управління. При цьому у розширеному циклі реалізуються функції, пов'язані з розробкою та актуалізацією результативної й ефективної системи управління якістю, а елементарні цикли відповідають керуванню якістю окремих видів процесів.

Формуємо систему управління якістю з допомогою застосування операторів декомпозиції, що виділяють спеціальні функції управління якістю за ознаками: 1) вид діяльності – функції управління якістю, перевізного процесу, допоміжної і управлінської діяльності; 2) рівень функціонування – функції стратегічного, тактичного і оперативного рівнів управління; 3) вид функціональних зв'язків – функції вертикальної і горизонтальної координації.

Подальшу декомпозицію функцій управління зроблено через компонування їх у три основні блоки: визначальний (*D*), перетворювальний (*R*), інформаційно-контрольний (*I*). Визначальний блок містить функції аналізу і планування; перетворювальний – організації, мотивації і регулювання; інформаційно-контрольний блок здійснює збирання інформації, її оброблення та управлінський контроль.



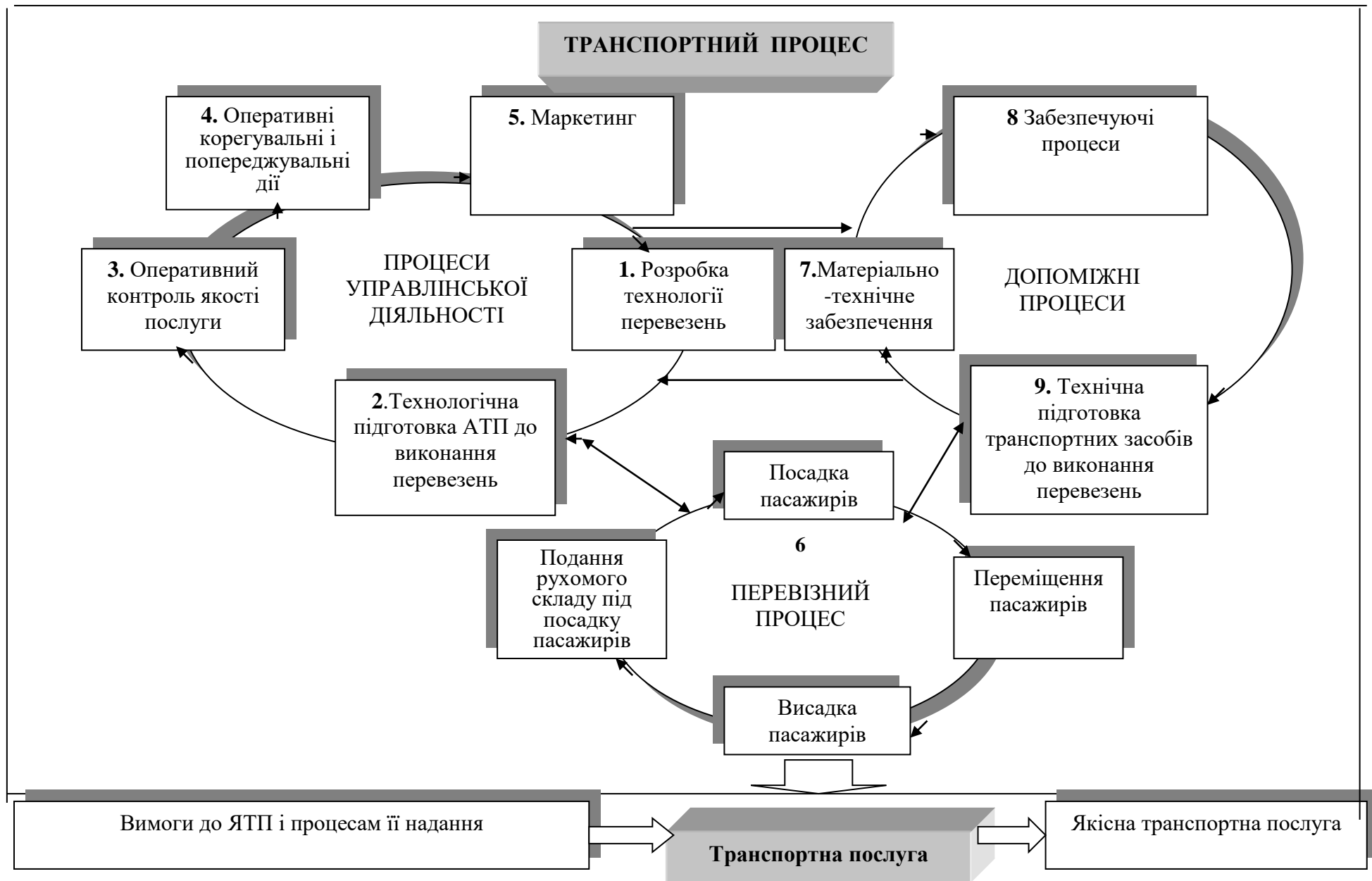
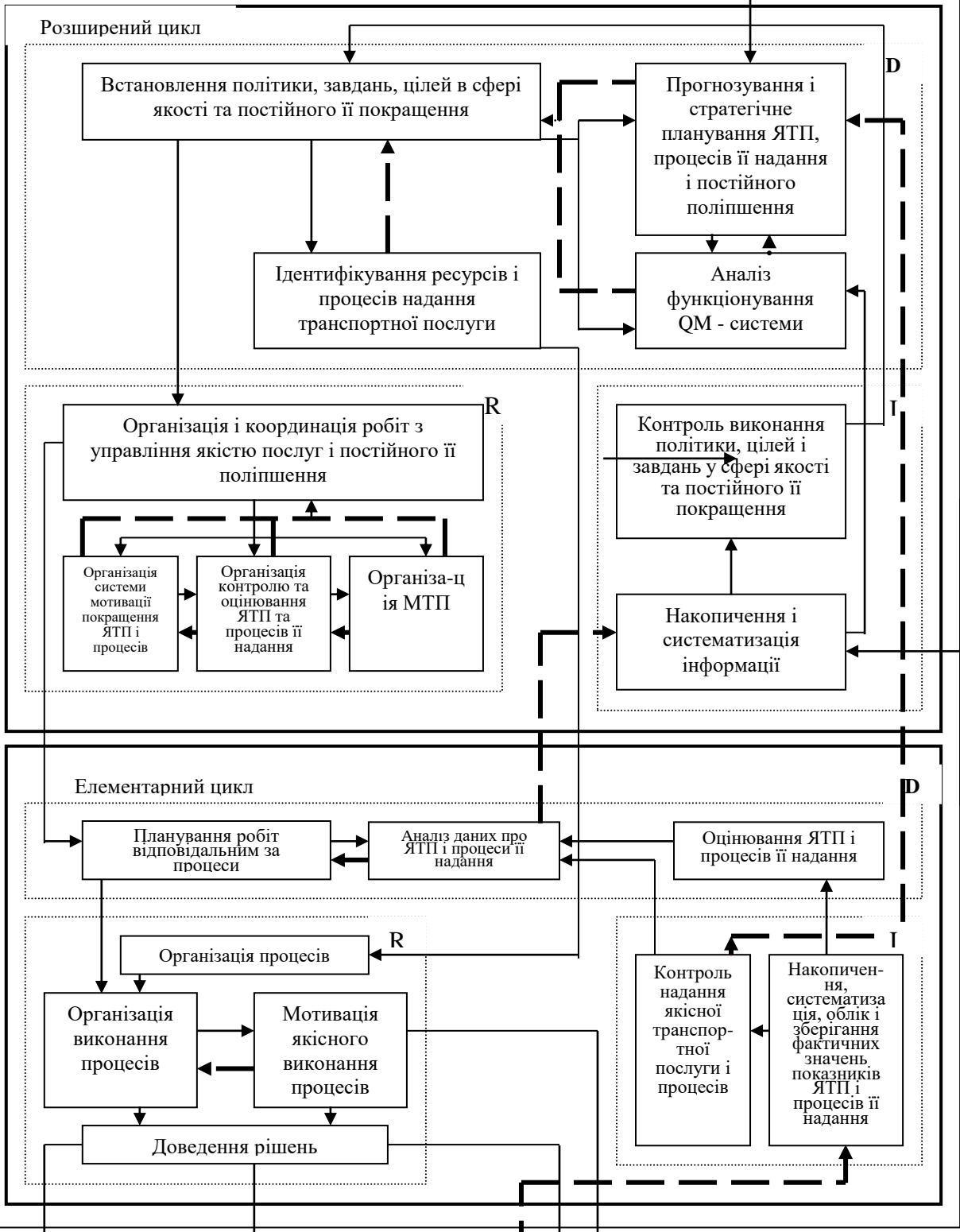


Рис.1. Процеси і підпроцеси, що формують якість транспортної послуги

Керувальна підсистема

Вхідна інформація



—▶ - прямиий зв'язок ; -▶ - зворотній зв'язок .

Рис.2. Система управління якістю послуг ПАТП

У другому розділі - “Методичні основи аналізу та оцінювання рівня якості автотранспортних послуг” - проведено всебічний аналіз сучасного стану і структури ринку пасажирських автотранспортних послуг Донецького регіону, виявлено проблеми його розвитку; на основі системного підходу запропоновано класифікацію факторів, що формують якість пасажирських транспортних послуг; удосконалено методичний підхід до оцінювання рівня якості послуг підприємств ПАТР.

Для оцінювання якості транспортних послуг виявлено та проаналізовано фактори, що формують ЯТП (рис. 3). Виконано їх класифікацію за такими ознаками: джерело походження; ступінь керованості; характер формалізації. Запропоновано додатково виділяти внутрішні фактори за ознакою – вид діяльності. Згідно з цим критерієм, усі внутрішні фактори АТП на другому рівні декомпозиції розподілено на три класи – управлінської діяльності, допоміжної діяльності і перевізного процесу. Формування останніх здійснюється за стадіями обслуговування пасажирів (подання рухомого складу під посадку пасажирів, посадка, переміщення та висаджування пасажирів). Оскільки в кожному виді діяльності виявляються управлінські, організаційні, технічні, економічні та соціальні фактори, тому на третьому рівні декомпозиції здійснено їх перерозподіл із наступним об'єднанням у п'ять вищезгаданих класів. Системотвірною ознакою такого об'єднання є характер впливу на ЯТП. Проведений економічний аналіз дозволив виявити сукупність 32 факторів, що формують ЯТП. Встановлено, що основними факторами, які визначають рівень ЯТП ПАТП, є: організація дорожнього руху ( $X_{27}$ ); маршрутна мережа і дорожні умови ( $X_{28}$ ); технічний стан рухомого складу ( $X_6$ ); регулярність перевезень ( $X_{10}$ ); комфорт пересування ( $X_{12}$ ); безпека перевезень ( $X_{17}$ ); якість матеріально-технічного постачання ( $X_7$ ); рівень розвитку матеріально-технічної бази ( $X_8$ ); режими праці і відпочинку водіїв ( $X_{25}$ ) (рис.4).

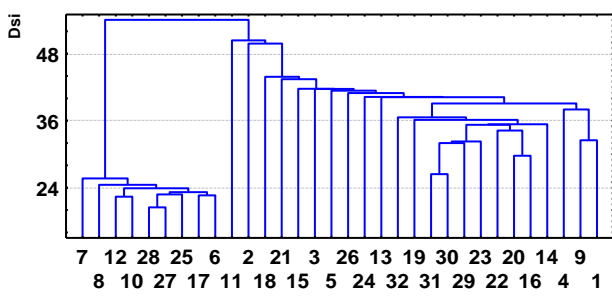
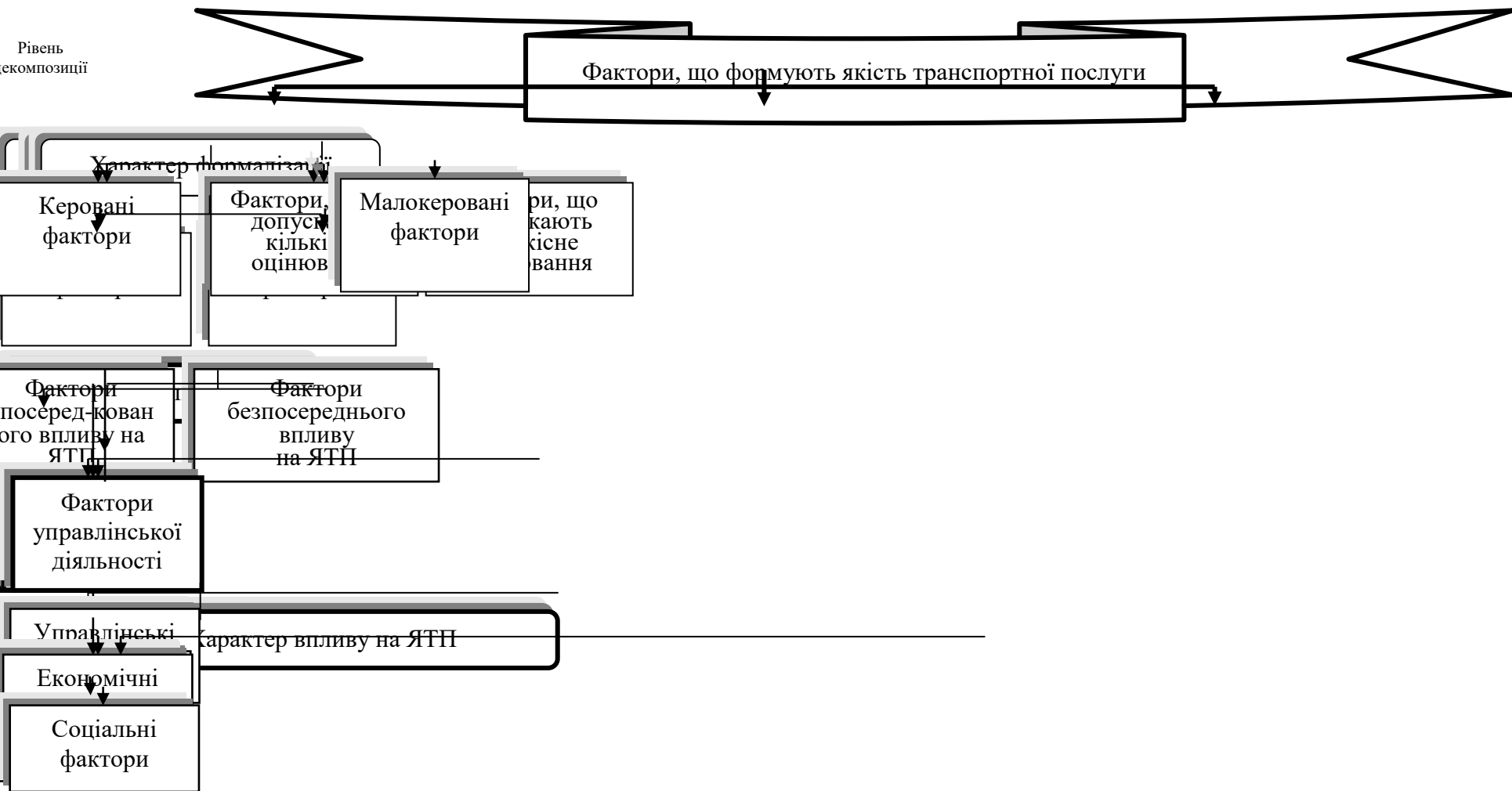


Рис. 4. Результати ієрархічної класифікації факторів, що визначають рівень ЯТП ПАТП

Для об'єктивного оцінювання ЯТП можливе використання двох основних підходів: 1) оцінити якість наданої послуги. Проте такий підхід орієнтовано на результат і його використання не дозволяє попередити виникнення недоліків у роботі і вказати без додаткових досліджень причини їх появи; 2) оцінити рівень транспортного обслуговування за допомогою оцінювання проце -

сів надання послуги, що забезпечить відповідний рівень якості. Разом з тим необхідне й оцінювання кінцевого результату. Оскільки рівень ЯТП, процеси її надання і задоволеність споживача є основними елементами оцінки, то пропонуємо сполучити два вищезгаданих підходи, зіставивши параметри процесів із результатами оцінювання якості наданої послуги (рис.5).



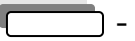



I, II, III – перший, другий; третій рівень декомпозиції;  - класифікаційна ознака;  - пропонується класифікаційна ознака;  - клас факторів;  - пропонується клас факторів.

Рис.3. Системна модель класифікаційних ознак і виділених класів факторів, що формують ЯТП

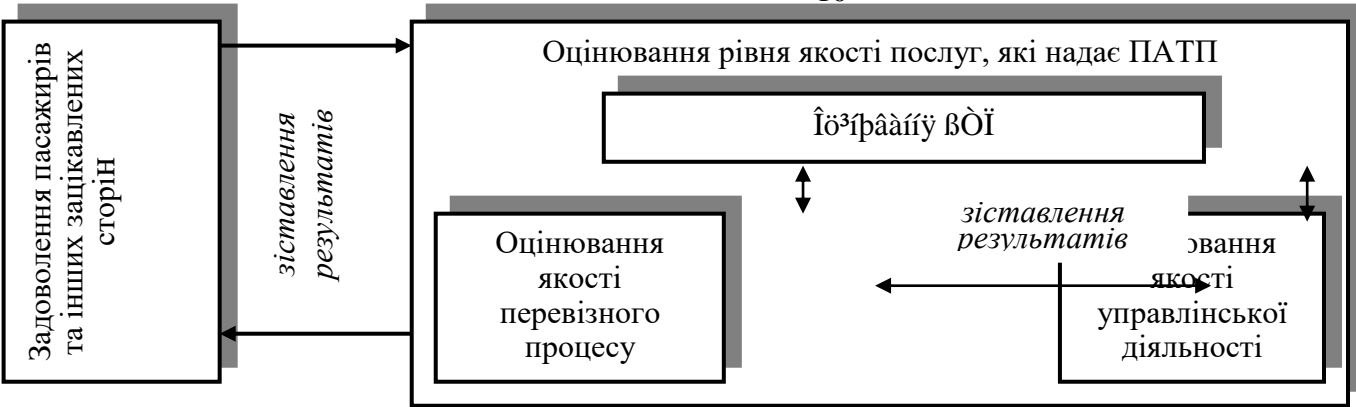


Рис. 5. Схема процесу оцінювання якості в ПАТП

Задоволеність споживачів виявляємо на підставі розробленого опитувального листа, який був розбитий на два пункти: оцінювання задоволеності споживачів послугами ПАТП і оцінювання задоволеності співробітництва з підприємством.

Оцінювання ЯТП із позицій підприємства полягає у встановленні з допомогою регресійної моделі економічного зв'язку між узагальненим показником якості ( $ЯТП_\phi$ ) і факторами, що його формують. Аналітична формула такого зв'язку має вигляд:

$$ЯТП_\phi = a + b_6x_6 + b_7x_7 + b_8x_8 + b_{10}x_{10} - b_{12}x_{12} - b_{17}x_{17} - b_{25}x_{25} + b_{27}x_{27} + b_{28}x_{28}, \quad (1)$$

де  $a, b_6 \dots b_{28}$  – значення коефіцієнтів рівняння регресії;

$x_6 \dots x_{28}$  – значення факторів, що формують ЯТП.

У результаті багатокрокового регресійного аналізу отримано наступне рівняння, що відбиває залежність ЯТП від факторів, що її формують:

$$ЯТП_\phi = 0,686 + 0,0012x_{10} - 0,0378x_{25} + 0,3337x_{27}. \quad (2)$$

де  $x_{10}$  – фактично виконана відповідно до розкладу руху середня кількість рейсів за маршрутом, од.;

$x_{25}$  – фактичний час перебування одного водія за кермом автобуса під час роботи на маршруті, год.

$x_{27}$  – коефіцієнт відносних витрат часу на пересування в автобусі, відн. од.;

Про достовірність отриманого рівняння свідчить те, що коефіцієнт множинної кореляції ( $R^2$ ) дорівнює 0,8683, середня помилка апроксимації (МАРЕ) – 6,83%.

Результати оцінювання ЯТП і задоволеності споживачів зіставляємо. При наявності між ними відхилень, оцінюємо якість процесів.

**У третьому розділі** - “Рекомендації щодо удосконалення управління якістю послуг пасажирських підприємств автомобільного транспорту” вдосконалено структуру і зміст процесу контролю якості на ПАТП за рівнями (стратегічний, тактичний, оперативний) і об'єктами управління (транспортна послуга і процеси її надання); запропоновано підхід до регулювання процесів і результатів формування якості транспортних послуг; здійснено подальший розвиток методичних основ оцінювання функціонування систем управління якістю ПАТП.

Контроль є однією з функцій системи управління якістю і способом організації зворотних зв'язків, завдяки яким керувальна підсистема одержує інформацію про хід виконання її рішень. Ідея розробки процесу контролю базується на встановленні змісту його входів і виходів, а також внутрішньої структури, поданої як взаємозв'язок об'єктів, засобів контролю, технології його проведення, контрольованих показників і виконавців на оперативному, тактичному і стратегічному рівні управління (рис. 6).

Об'єктами контролю є транспортна послуга і процеси її надання (перевізний, допоміжний, управлінський процес). Як контрольовані показники транспортної послуги прийнято ті, які впливають на ЯТП та які знайшли своє відбиття в економіко-математичній моделі (ф. 2). Контрольованими показниками перевізного процесу є вимоги до якості перевізного процесу, процесів управлінської діяльності – показники якості роботи служб; процесів допоміжної діяльності – “виходи” процесу матеріально-технічного постачання, технічної підготовки транспортних засобів, забезпечуючих процесів. До них належать: якість ресурсів, що надходять до АТП; кількість технічно готового до перевезення пасажирів рухомого складу; надійність технологічного устаткування. Функції виконавців контролю розподілені за рівнями управління і об'єктами контролю.

Для усунення причин виявлених невідповідностей у ході оцінювання і контролю ЯТП, а також процесів її надання, запропоновано підхід до регулювання процесів і результатів формування якості транспортних послуг. Для його реалізації розроблено алгоритм і обґрунтовано типові коригувальні дії (КД). Алгоритм передбачає встановлення зон перебування процесів, послідовне зіставлення результатів оцінювання ЯТП, вироблення КД, їх реалізацію, оформлення записів про результати КД, їх систематизацію і збереження (рис. 7). Рішення щодо регулювання процесів і результатів формування ЯТП мають адресну спрямованість на показники і вимоги, за якими є відхилення.

Розроблено модель оцінювання функціонування системи управління якістю ПАТП на основі бального оцінювання спеціальних функцій управління якістю. При цьому оцінюється рівень як розвитку системи управління якістю в цілому, так і загальних функцій (аналіз, планування, організація, мотивація, регулювання, збирання і оброблення інформації, контроль), а також кожної спеціальної функції управління якістю. Запропонована модель сприяє

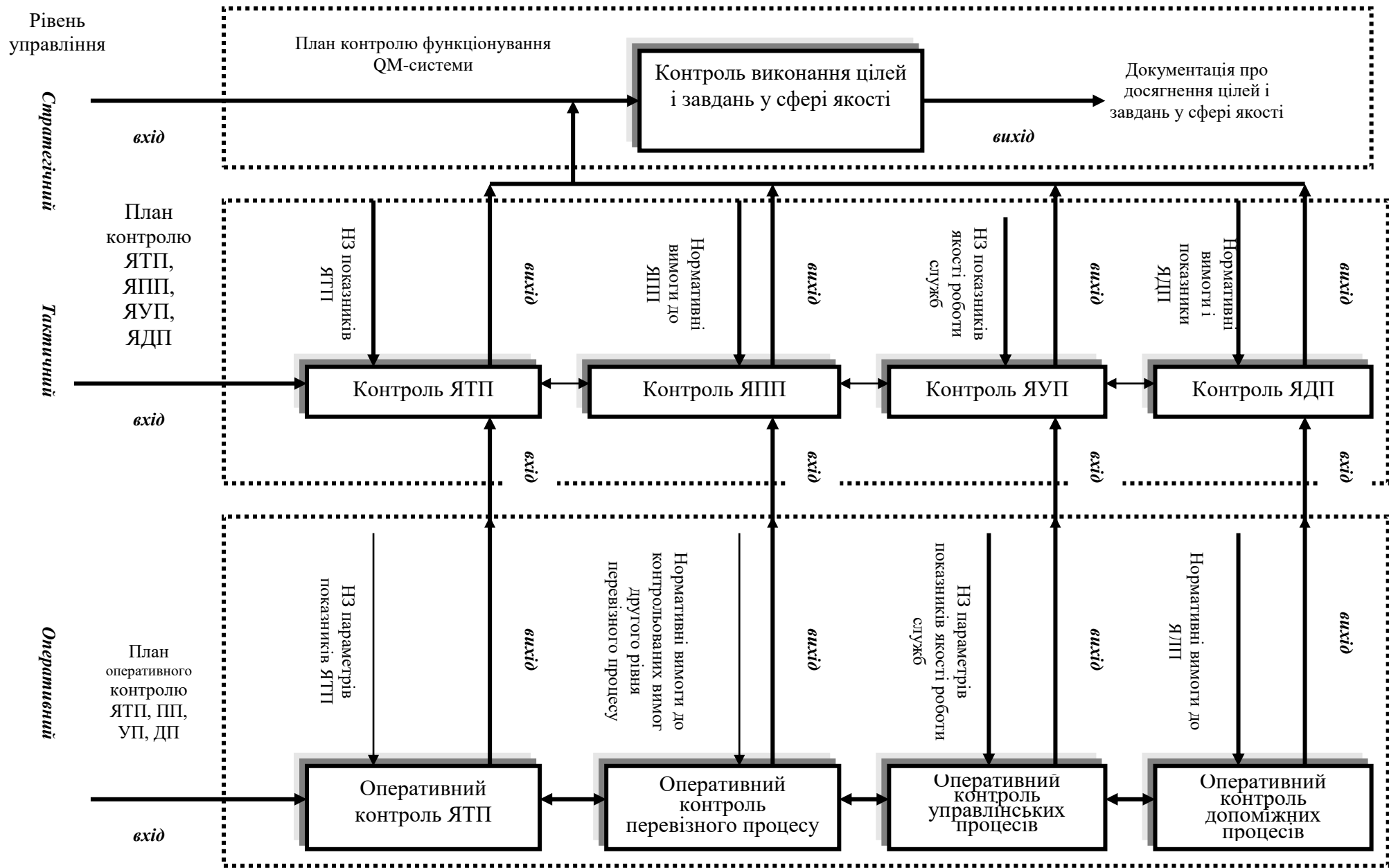


Рис. 6. Структура та зміст процесу контролю якості на ПАТП

ЯТП – якість транспортної послуги; ЯПП – якість перевізного процесу; ЯУП – якість управлінських процесів; ЯДП – якість допоміжних процесів; НЗ – нормативні значення

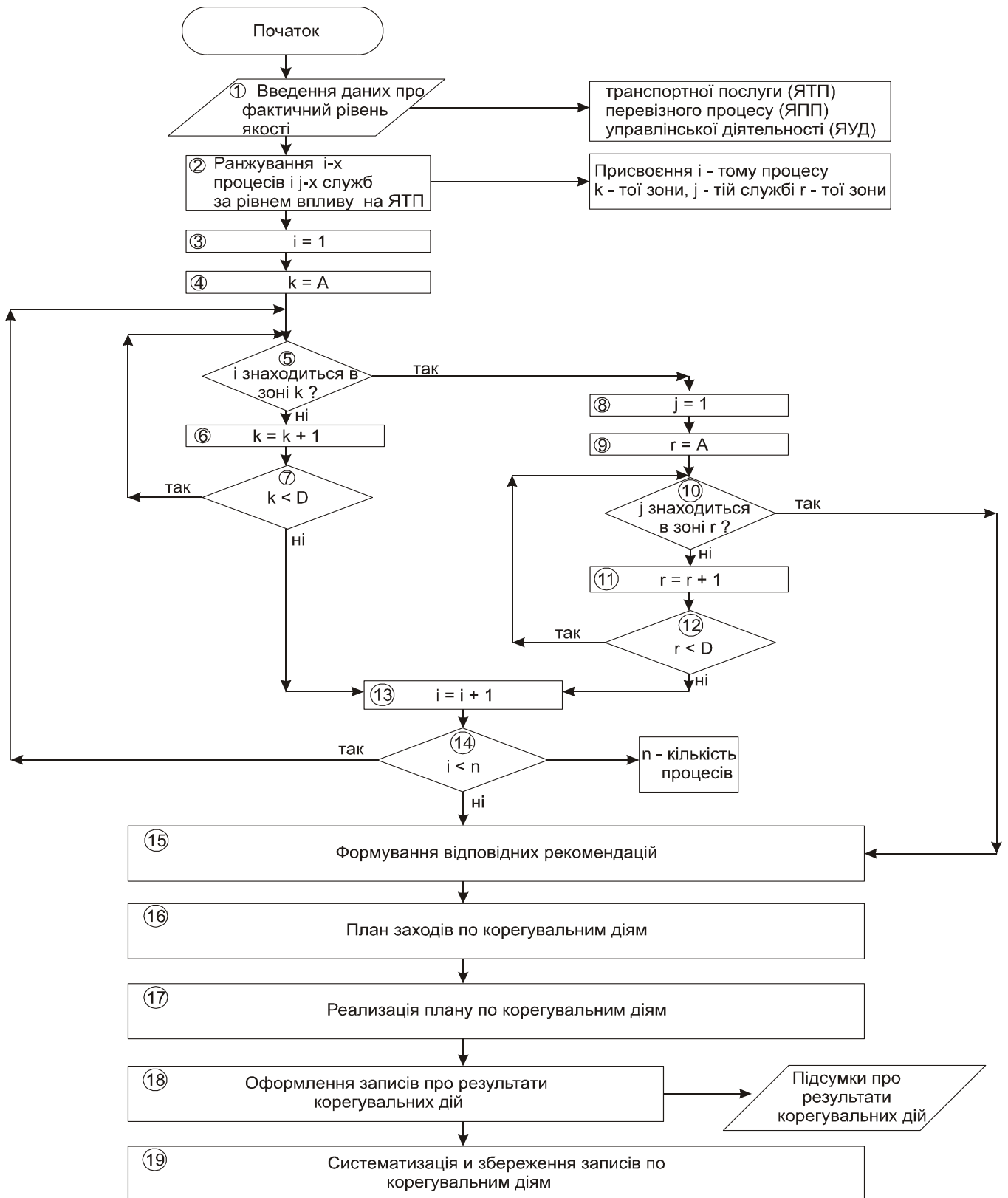


Рис. 7. Алгоритм регулювання процесів і результатів формування якості транспортної послуги

систематизації і структуруванню системи управління якістю пасажирських автотранспортних підприємств, дозволяє простежити динаміку поліпшень і побудувати організацію, що самонавчається на принципах постійного удосконалення.



## ВИСНОВКИ

Забезпечення якості наданих пасажирських транспортних послуг досягається управлінням. У зв'язку з цим виникає необхідність у поглибленні існуючих і розробленні нових теоретичних основ і методичних рекомендацій щодо вдосконалення управління якістю послуг пасажирських автотранспортних підприємств.

На підставі проведеного дослідження можна зробити такі висновки:

1. На цей час особливої актуальності набуває проблема якості, забезпечення якої потребує управління. Проте наявні рекомендації для ПАТП розроблено в період функціонування КС УЯПП, тому вони вимагають перероблення на принципово нових ринкових основах – відповідно до рекомендацій МС ІСО 9000 і орієнтації на споживача.
2. Набуло розвитку формування об'єкта управління якістю послуг на ПАТП (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. Відповідно до цього критерію всі внутрішні фактори ПАТП поділено на три класи – управлінської діяльності, допоміжної діяльності і перевізного процесу. Формування останніх здійснено за стадіями обслуговування пасажирів.
5. Запропоновано методичні основи оцінювання рівня якості послуг пасажирських автотранспортних підприємств, що передбачають поєднання підходів з позиції споживачів (визначення їх задоволеності) і підприємства (вимір результатів та процесів формування ЯТП). При цьому якість перевізного процесу розглянута як відповідність його характеристик обов'язковим і рекомендованим вимогам. Якість управлінської діяльності визначається

відповідно до показників якості роботи служб підприємства. Для оцінювання якості транспортних послуг розроблено економіко-математичну модель на основі формуючих ЯТП 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. Статистичний аналіз показав, що отримане рівняння значиме, тому що фактичне значення F-критерію ( $F_{факт} = 36,77 > F_{табл} = 2,99$ ) вище від нормативного при рівні довірчої ймовірності 95,0%.

6. Удосконалено схему проведення контролю на оперативному, тактичному і стратегічному рівнях управління на основі процесного підходу. Встановлено зміст контролю, входи і виходи, а також визначено його внутрішню структуру, подану як взаємозв'язок об'єктів, засобів контролю, технології його проведення, контрольованих показників і виконавців контролю.
7. Запропоновано підхід до регулювання процесів і результатів формування якості транспортних послуг, що включає сукупність процедур, реалізованих у певній послідовності, і типові коригувальні дії, які дозволять скоротити трудомісткість і витрати часу на їх прийняття, оскільки мають адресну спрямованість на показники і вимоги, за якими є відхилення.
8. Практичне використання отриманих результатів дозволить пасажирським АТП: визначати узагальнений показник якості послуг і ступінь впливу на нього факторів; прогнозувати підвищення якості послуг із урахуванням конкретних особливостей підприємств; формулювати рішення щодо контролю і регулювання процесів та результатів формування ЯТП.

### **СПИСОК ДРУКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

*Наукові статті у фахових виданнях:*

1. Василенко Т.Е. Состояние и перспективы развития пассажирских автомобильных перевозок в Донецком регионе // Вісник Національного технічного університету “Харківський політехнічний інститут”: Зб. наук. пр. – Х.: НТУ “ХПІ”, 2005. - №30. - С. 41 - 49.
2. Криворучко О.Н., Василенко Т.Е. Система управления качеством услуг пассажирских автотранспортных предприятий // Розвиток методів управління та господарювання на транспорті: Зб. наук. пр. – Одеса: ОДМУ, 2005. - Вип. 22. – С. 140 - 146.
3. Василенко Т.Е. Качество услуг пассажирских автотранспортных предприятий (ПАТП) как объект управления // Економіка транспортного комплексу: Зб. наук. пр. – Х.: ХНАДУ, 2005. - Вип. 9. – С. 62 - 73.
4. Василенко Т.Е. Классификация факторов, формирующих качество услуг пассажирских предприятий автомобильного транспорта (ПАТР) // Економіка: проблеми теорії та практики: Зб. наук. пр. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2005. - Вип. 210. - Т.4. - С. 855 - 866.

5. Василенко Т.Е. Оценка качества услуг предприятий пассажирского автомобильного транспорта // Наукові праці Донецького національного технічного університету. – Серія: Економічна. – Донецьк: ДонНТУ, 2005. - Вип. 100-2. – С. 195 - 201.

*Публікації в інших виданнях:*

6. Василенко Т.Е. Методологічні аспекти розробки системи управління якістю послуг на автомобільному транспорті // Автошляховик України. - 2004.- №2. - С 10.
7. Шинкаренко В.Г., Криворучко О.Н., Василенко Т.Е. Основы контроля и регулирования качества услуг пассажирских автотранспортных предприятий. – Х., 2006. – 26 с. (Препр. / ХНАДУ).

*Тези доповідей:*

8. Василенко Т.Е., Дементьева Н.А. Маркетинг на автомобильном транспорте // Тр. Четвертой международной научной конференции студентов и молодых ученых “Управление развитием социально-экономических систем: глобализация, предпринимательство, устойчивый экономический рост”. – Донецк: ДонНУ, 2003. - Часть 4. - С.193 - 195.
9. Василенко Т.Е., Плешкова О.А. Влияние квалификации водителей на качество перевозочного процесса // Тр. Четвертой международной научной конференции студентов и молодых ученых “Управление развитием социально-экономических систем: глобализация, предпринимательство, устойчивый экономический рост”. – Донецк: ДонНУ, 2003. - Часть 4. - С.26 - 28.
10. Василенко Т.Е. Основные аспекты методики оценки качества услуг на предприятиях пассажирского транспорта // Тези доповідей Першої науково-практичної конференції “Проблеми та перспективи розвитку транспортних систем: техніка, технологія, економіка і управління”. - Частина 2. Економіка і управління. – Київ: КУЕТТ, 2003. - С.74.
11. Василенко Т.Е., Лагунова Л.С. Влияние режимов труда водителей на качество перевозочного процесса // Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції “Динаміка наукових досліджень `2004”. - Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2004. – Т.39. – С. 15 - 17.
12. Василенко Т.Е. Качество услуг пассажирского автомобильного транспорта, как приоритетное направление транспортной политики Украины // Матеріали V Міжнародної наукової конференції студентів та молодих учених “ПОЛІТ”. – К.: НАУ, 2005. – С.455.
13. Василенко Т.Е. Концепция управления качеством услуг пассажирских предприятий автомобильного транспорта (ПАТР) // Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції “Сучасні наукові дослідження – “2006”. – Дніпропетровськ: наука і освіта, 2006. – Т. 24. Економічні науки. - С. 64 - 67.

## АНОТАЦІЯ

**Василенко Т.Є. Управління якістю послуг пасажирських підприємств автомобільного транспорту. – Рукопис.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.07.04 – економіка транспорту і зв'язку. – Українська державна академія залізничного транспорту, Харків, 2006.

Дисертацію присвячено поглибленню існуючих і розробленню нових теоретичних основ і методичних рекомендацій щодо удосконалення управління якістю послуг ПАТП. Набуло розвитку визначення складу і змісту об'єкта і суб'єкта при управлінні якістю на ПАТП. Запропоновано методичний підхід до оцінювання рівня ЯТП ПАТП, який полягає у тому, що основними елементами оцінки є якість транспортної послуги, процеси її надання і задоволеність споживачів. Удосконалена структура і зміст процесу контролю якості на ПАТП за рівнями і об'єктами управління. Запропоновано підхід до регулювання процесів і результатів формування ЯТП, який містить алгоритм і типові коригувальні дії.

Ключові слова: якість, транспортна послуга, процесовий і системний підхід, функції управління, об'єкт управління, керувальна підсистема, система управління якістю, оцінювання, фактори, пасажирське автотранспортне підприємство.

## АННОТАЦИЯ

**Василенко Т.Е. Управление качеством услуг пассажирских предприятий автомобильного транспорта. – Рукопись.**

Диссертация на соискание научной степени кандидата экономических наук по специальности 08.07.04 – экономика транспорта и связи. – Украинская государственная академия железнодорожного транспорта, Харьков, 2006.

Диссертация посвящена углублению существующих и разработке новых теоретических основ и методических рекомендаций по совершенствованию управления качеством услуг пассажирских автотранспортных предприятий.

Обеспечение и повышение качества услуг предусматривает проведение совокупности скоординированных систематических действий, то есть управления. Для его осуществления, установили сущность и содержание объекта и субъекта при управлении качеством на ПАТП на основе методологии процессного и системного подхода. Сущность “качества транспортной услуги”, как объекта управления, рассмотрена как совокупность собственных характеристик услуги, степень которых удовлетворяет установленные и предполагаемые потребности пассажиров и других заинтересованных сторон. Содержание КТУ определили на основании рекомендаций МС

ИСО 9000 версии 2000 и в соответствии со спецификой работы пассажирских автотранспортных предприятий на основе процессного подхода путем выделения процессов и подпроцессов формирования качества, их целей, содержания, входов и выходов, ответственных функциональных служб. Установив взаимосвязь между процессами с помощью канонической модели, получили систему объектов при управлении качеством в АТП. Содержание субъекта управления установлено в соответствии с целью его деятельности – управление качеством, которое рассмотрено как совокупность функций планирования, обеспечения, контроля и регулирования качества. При этом все составные части (функции) управления качеством конкретизированы с позиции процессного подхода. Разработана система управления качеством на ПАТП, которая структурно рассмотрена как совокупность двух систем - управляющей и управляемой и сформирована с помощью применения операторов декомпозиции, выделяющих специальные функции управления качеством по признакам вид деятельности, уровень функционирования, вид функциональных связей. Дальнейшая декомпозиция функций управления произведена путем компоновки их в три основных блока: решающий, преобразующий, информационно-контрольный.

С целью оценки качества транспортных услуг выявлены и проанализированы факторы, формирующие КТУ. Выполнена их классификация по существующим признакам, а также предложено дополнительно выделять внутренние факторы по признаку – вид деятельности. Усовершенствован методический подход к оценке уровня качества услуг ПАТР, который в отличие от существующих, заключается в том, что основополагающими элементами оценки является качество транспортной услуги, процессы ее предоставления и удовлетворенность потребителей. При этом качество перевозочного процесса рассмотрено как соответствие его характеристик обязательным и рекомендуемым требованиям. Качество управленческой деятельности определяется в соответствии с показателями качества работы служб предприятия. Разработана экономико-математическая модель, позволяющая оценить качество транспортной услуги от формирующих ее факторов.

Предложен процесс контроля на ПАТП, который рассмотрен с точки зрения процессного подхода. Установлено содержание входов и выходов, а также внутренней структуры процесса, представленной как взаимосвязь объектов, средств контроля, технологии его проведения, контролируемых показателей и исполнителей на оперативном, тактическом и стратегическом уровне управления. Предложен подход к регулированию процессов и результатов формирования КТУ, который включает алгоритм и типовые корректирующие действия. Алгоритм предусматривает установление зон нахождения процессов, последовательное сопоставление результатов оценки качества транспортной услуги, выработку корректирующих действий, их реализацию. Типовые корректирующие решения позволяют сократить трудоемкость и затраты времени на их принятие, имеют адресную направленность в разрезе показателей и требований, по

которым имеются отклонения. Разработана модель оценки функционирования системы управления качеством пассажирских автотранспортных предприятий на основе балльного оценивания специальных функций управления качеством, что позволяет получить обобщенный результат уровня развития как общих функций управления качеством (анализ, планирование, организация, мотивация, регулирование, сбор и обработка информации, контроль), так и в целом системы управления качеством.

Ключевые слова: качество, транспортная услуга, процессный и системный подход, функции управления, объект управления, управляющая подсистема, система управления качеством, оценка, факторы, пассажирское автотранспортное предприятие.

## SUMMARY

**Vasylenko T. Ye. Service quality management at the passenger transportation enterprises of the motor transport. – Manuscript.**

Thesis for a candidate degree in science by specialty 08.07.04 – Economics of Transport and Communication. – The Ukrainian state Academy of Railway Transport. Kharkov, 2006.

The thesis is devoted to the improvement of the existed and development new theoretical base and methodological recommendations for improving service quality management at the passenger transportation enterprises of the motor transport. The object and subject of the service quality management at the passenger transportation enterprises of the motor transport were detailed. The methodological approach was suggested for the evaluation of the transportation service quality at the passenger transportation enterprises of the motor transport. Transportation service quality, service rendering and management objects were the main elements to be evaluated. The structure and quality control relating to the management levels and objects at the passenger transportation enterprises of the motor transport were improved. The approach accounting the algorithm and typical correcting actions to the processes and formation results regulation of the transportation service quality was suggested.

Key words: quality, transportation service, process and system approach, management functions, the object of the management, managerial subsystem, evaluation, factors, passenger transportation enterprise.

Василенко Тетяна Євгенівна

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПАСАЖИРСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ  
АВТОМОБІЛЬНОГО ТРАНСПОРТУ

Спеціальність 08.07.04 – економіка транспорту і зв'язку

Автореферат  
дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата економічних наук

Відповідальний за випуск

В.Г.Шинкаренко

Підписано до друку \_\_\_\_\_ 2006 р.

Формат 60x90 1/16. Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman/

Друк RISO. Обсяг 0,9 ум. - друк. арк.

Замовлення № \_\_\_\_\_. Тираж 100 прим. Ціна договірна.

---

Видавництво

---

*Свідоцтво державного комітету інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України  
про внесення суб'єкта видавничої справи до державного реєстру видавців, виготівників і  
розповсюджувачів видавничої продукції,*

Серія \_\_ № \_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ р.