

ПРОЦЕСНИЙ ТА СИСТЕМНИЙ ПІДХОДИ ЩОДО ПОСЛУГ З ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРІВ В МІСЬКОМУ СПОЛУЧЕННІ

Івченко О.В., Красовська А.О., Перепека І.О.

Сумський державний університет

Із переходом підприємств до ринкової економіки та 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.

Метою роботи є підвищення ефективності роботи пасажирських автотранспортних підприємств на основі вдосконалення управління якістю послуг пасажирських автотранспортних підприємств шляхом розробки рекомендацій з впровадження процесного та системного підходу в організаціях, що займаються міськими пасажирськими перевезеннями.

Об'єктом дослідження є процеси формування якості послуг ПАТР.

Предметом дослідження є теоретичні та методичні основи управління якістю послуг ПАТР.

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 ДСТУ ISO 9000 і відповідно до специфіки роботи ПАТР 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 під час управління якістю в ПАТР.

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 вимог ДСТУ ISO 9001 конкретизовано з позиції процесного підходу. 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 ПАТР.

У цілому система структурно розглянута як сукупність двох підсистем – управлінську (суб'єкт управління) і керованої (об'єкт управління).

Управлінську 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.

Формування системи управління якістю за 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.