

Міністерство освіти і науки України  
Вінницький національний технічний університет  
Факультет машинобудування і транспорту  
Кафедра АТМ

Підвищення якості послуг приватного  
підприємства «Автотранспортне  
підприємство «Хмільниктранс» по  
перевезенню пасажирів  
автомобільним транспортом»

магістерська кваліфікаційна робота

Виконав:  
ст. гр. 1АТ-17м Діхтяр О.В.

Керівник роботи:  
к.е.н., доцент Буренніков Ю.Ю.

Вінниця – 2019 р.

# ОБҐРУНТУВАННЯ ТЕМИ, МЕТИ ТА ЗАВДАНЬ МАГІСТЕРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

**Мета і завдання дослідження.** Метою роботи є поглиблення існуючих і розроблення нових методів та прикладних рекомендацій щодо підвищення якості послуг пасажирських перевезень приватного підприємства «Автотранспортне підприємство «Хмільниктранс».

## **Завдання дослідження:**

- провести аналіз існуючих методик оцінки якості транспортного обслуговування пасажирів автобусами;
- обґрунтувати і класифікувати фактори, що формують якість пасажирських транспортних послуг;
- сформулювати систему управління якістю транспортного обслуговування пасажирів;
- запропонувати підхід до оцінювання рівня якості послуг пасажирських перевезень приватного підприємства «Автотранспортне підприємство «Хмільниктранс».

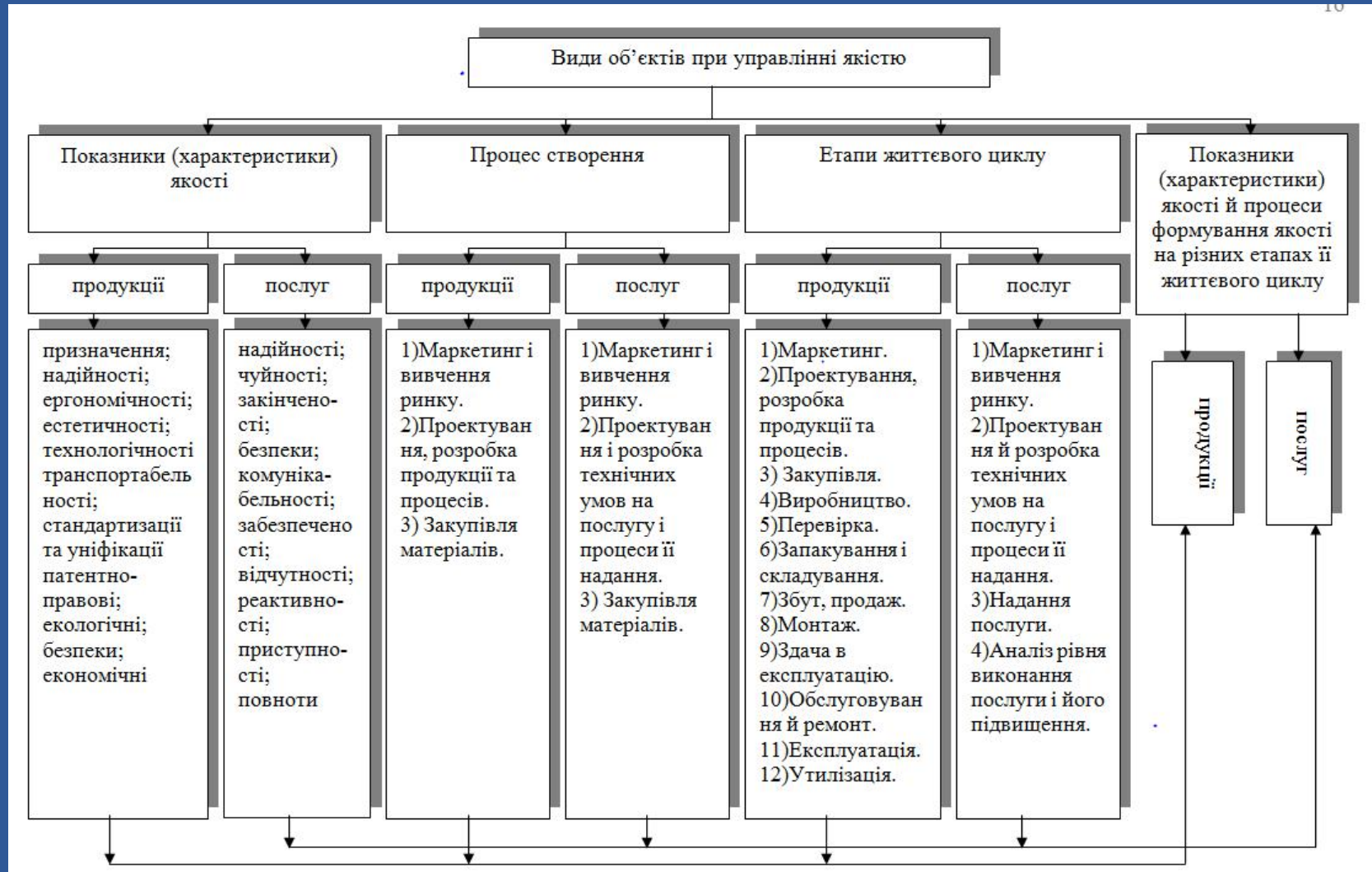
**Об'єктом дослідження** є процеси формування якості транспортного обслуговування пасажирів.

**Предметом дослідження** є теоретичні та методичні основи управління та підвищення якості транспортного процесу перевезення пасажирів автобусами.

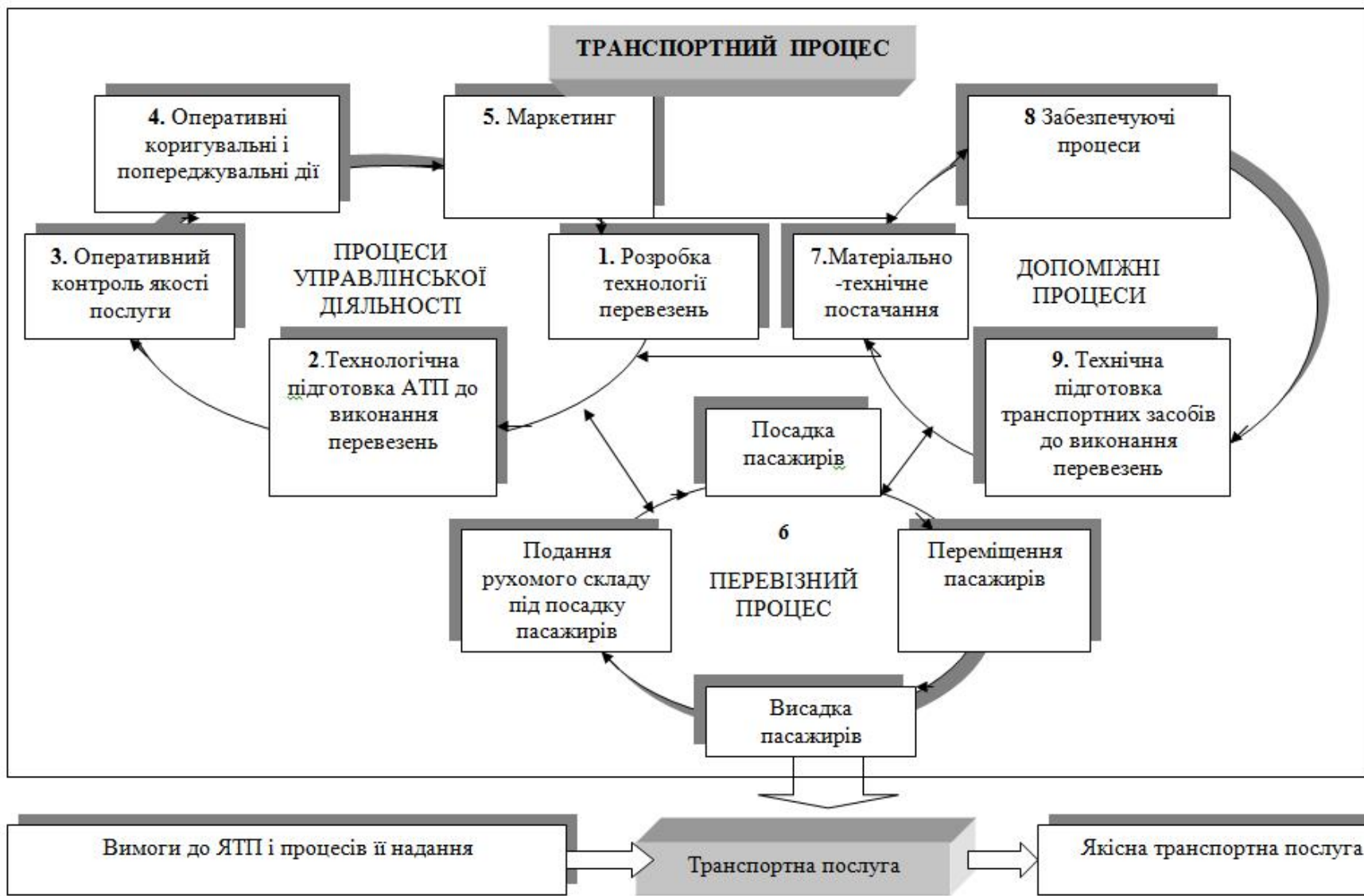
**Наукова новизна дослідження.** Новизна наукових результатів полягає в поглибленні існуючих методів і прикладних рекомендацій щодо підвищення якості послуг приватного підприємства «Автотранспортне підприємство «Хмільниктранс», а саме:

- запропоновано підхід до оцінювання рівня якості послуг пасажирського підприємства автомобільного транспорту;
- сформовано систему управління якістю транспортного обслуговування пасажирів на автобусних маршрутах за рахунок уточнення складу і змісту функцій (процесів) керувальної і керованої підсистеми;
- удосконалено метод оцінювання рівня якості послуг пасажирських автотранспортних підприємств, що передбачає поєднання підходів із позиції споживачів (визначення їх задоволеності) і підприємства (вимір результатів та процесів формування якості транспортної послуги);

# ВИДИ ОБ'ЄКТІВ ПРИ УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ

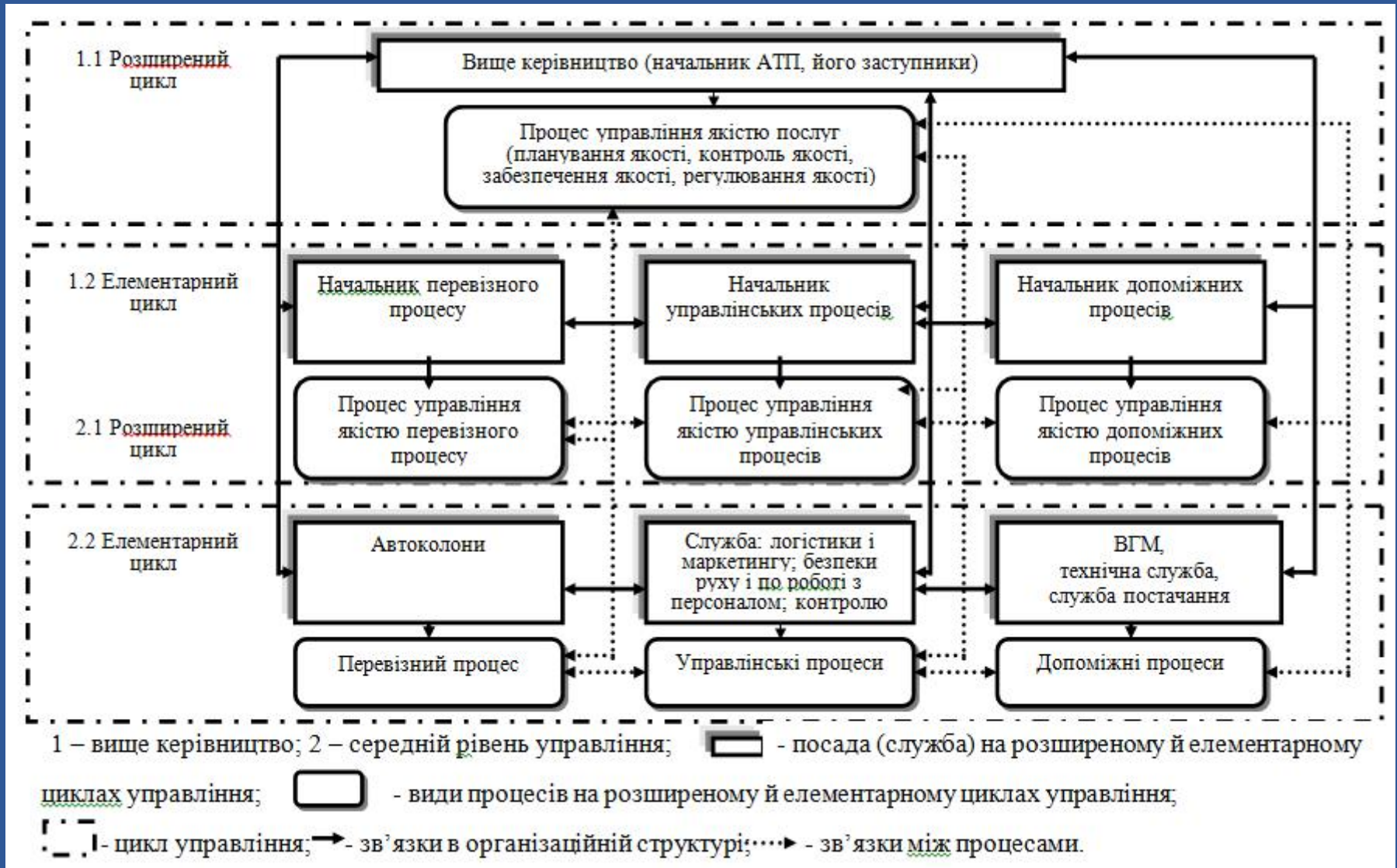


# ПРОЦЕСИ І ПІДПРОЦЕСИ, ЩО ФОРМУЮТЬ ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНОЇ ПОСЛУГИ

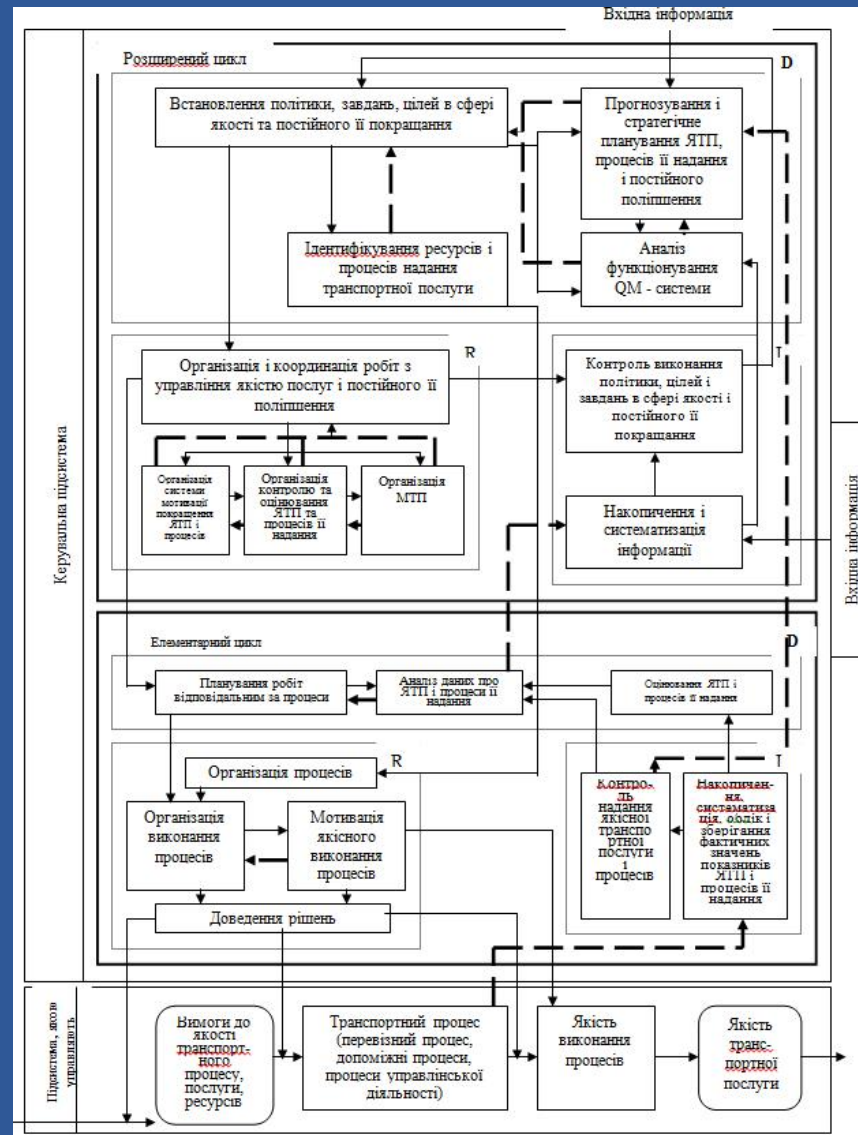


—> - взаємозв'язок між процесами та підпроцесами

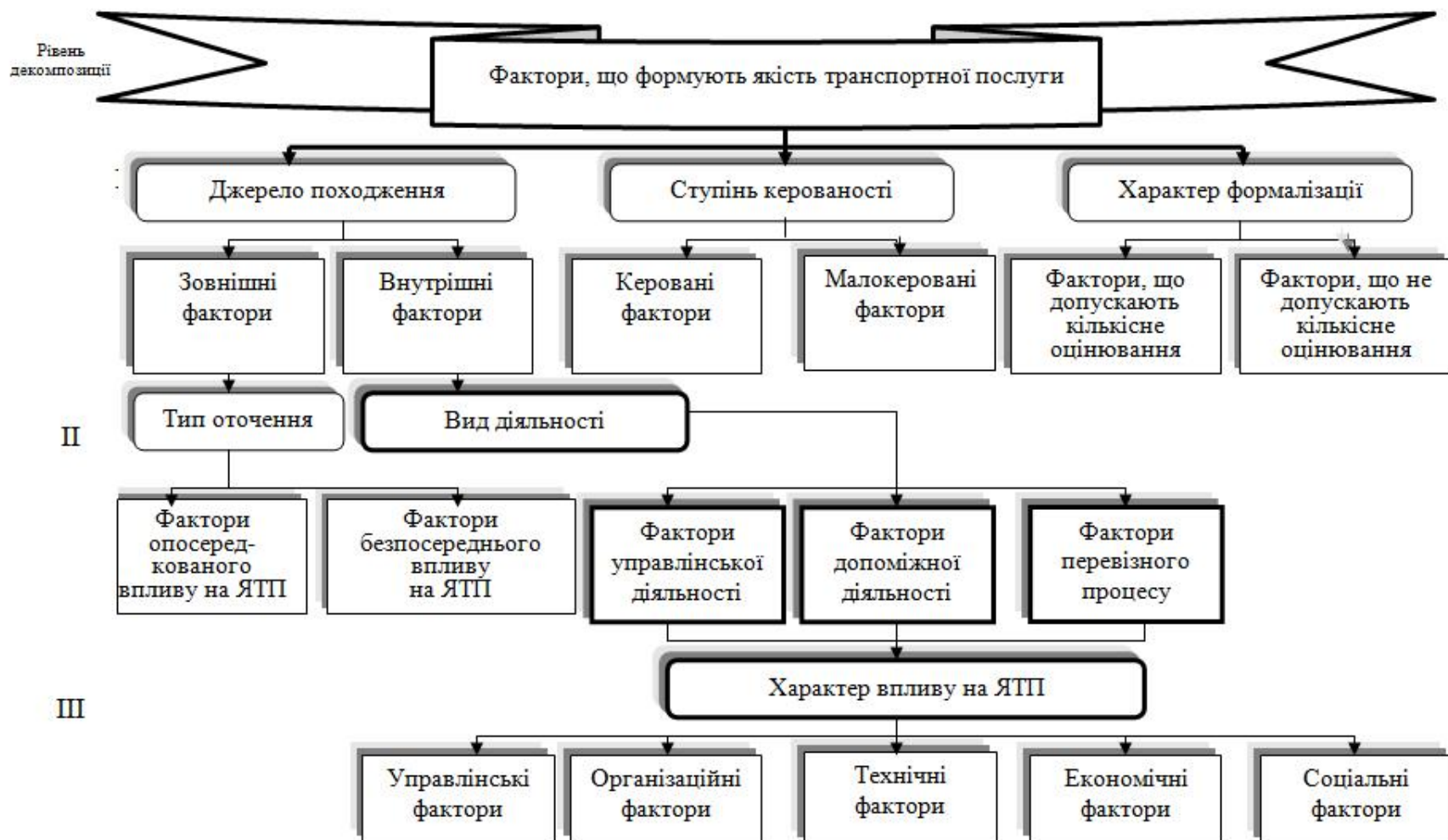
# ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК РОЗШИРЕНОГО Й ЕЛЕМЕНТАРНОГО ЦИКЛІВ ПРИ УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГПОСЛУГ



# Система управління якістю транспортного обслуговування пасажирів на автобусних маршрутах за рахунок уточнення складу і змісту функцій (пропонована)



# СИСТЕМНА МОДЕЛЬ КЛАСИФІКАЦІЙНИХ ОЗНАК І ВИДІЛЕНИХ КЛАСІВ ФАКТОРІВ, ЩО ФОРМУЮТЬ ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНОЇ ПОСЛУГИ



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

# ФАКТОРИ, ЩО ФОРМУЮТЬ ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНОЇ ПОСЛУГИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА АВТОБУСНИХ МАРШРУТАХ





## Оцінювання рівня якості послуг пасажирських перевезень приватного підприємства «Автотранспортне підприємство «Хмільниктранс»

Фактор	Показники		Статистичні характеристики		
	Найменування	Умовні позначення	Середнє значення	Середньоквадратичне відхилення	Коефіцієнт варіації, %
1	2	3	4	5	6
Комплексний показник якості транспортних послуг		$Y$	0,6975	0,124	17,8
Технічний стан РС ( $X_6$ )	Кількість автобусів, що фактично відновили на лінії, од.	$A_{\phi}$	7,05	6,71	95,1
Якість матеріально-технічного постачання ( $X_7$ )	Коефіцієнт, що враховує забезпеченість ПАТП ресурсами	$K_o$	0,795	0,066	8,4
Рівень розвитку матеріально-технічної бази ( $X_8$ )	Вартість транспортних засобів (залишкова), млн. грн.	$\Phi_{TC}$	234865	313005	133,3
Регулярність перевезень ( $X_{10}$ )	Фактично виконана відповідно до розкладу середня кількість рейсів за маршрутом (або маршрутами), од.	$N_{cp}^{факт}$	60,3	70,3	116,6
Комфорт пересування ( $X_{12}$ )	Коефіцієнт використання місткості автобуса	$\gamma_{\delta}$	0,553	0,215	38,9
Безпека перевезень ( $X_{17}$ )	Кількість ДТП, порушень водіями ПДР, ТБ, БР і правил експлуатації РС, од.	$N_{6\delta}$	1,375	0,540	39,3
Режими праці й відпочинку водіїв ( $X_{25}$ )	Фактичний час перебування одного водія за кермом автобуса під час роботи на маршруті, г.	$T_{м}^{факт}$	9,94	1,059	10,7
Організація дорожнього руху ( $X_{27}$ )	Коефіцієнт відносних витрат часу на пересування в автобусі	$T_{пер}$	0,942	0,198	21,0
Маршрутна мережа і дорожні умови ( $X_{28}$ )	Коефіцієнт відносних витрат часу на підхід до зупинки	$T_{mid}$	0,775	0,066	8,6

Модель, що зв'язує між собою узагальнений показник якості послуги ( $ЯТП_{\phi}$ ) і фактори, що його формують може бути представлена у вигляді:

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

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

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

$$ЯТП_{\phi} = АТП10510_{\phi} = 0,686 + 0,009x_6 + 0,0014x_7 + 0,028x_8 + 0,0012x_{10} - 0,0274x_{12} - 0,0451x_{17} - 0,0378x_{25} + 0,0091x_{27} + 0,3337x_{28}.$$

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ,  
ДОПОВІДЬ  
ЗАКІНЧЕНО!