

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

# Удосконалення механізму управління якістю пасажирських перевезень автомобільним транспортом

магістерська кваліфікаційна робота



**Виконав:**

ст. гр. 1АТ-15м Решетнік О.В.

**Керівник роботи:**

к.е.н., доцент Буренніков Ю.Ю.

Вінниця – 2017 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 автомобільним транспортом.

## **Завдання дослідження:**

- провести аналіз існуючих методик оцінки якості транспортного обслуговування пасажирів автобусами в умовах міста;
- обґрунтувати і класифікувати фактори, що формують якість пасажирських транспортних послуг;
- сформулювати систему управління якістю транспортного обслуговування пасажирів на міських автобусних маршрутах;
- запропонувати підхід до оцінювання рівня якості послуг пасажирських підприємств автомобільного транспорту.

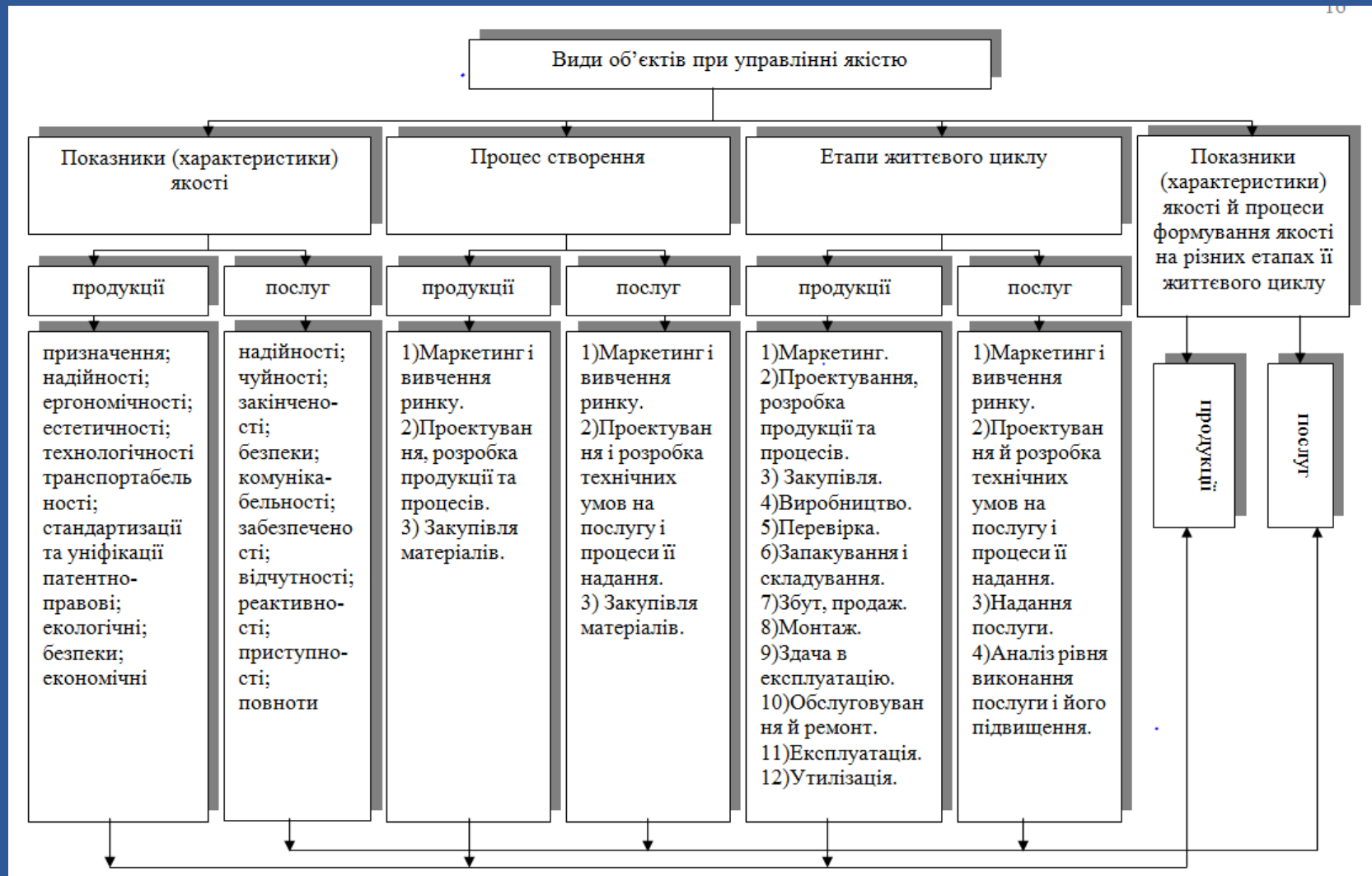
**Об'єктом дослідження** є процеси формування якості транспортного обслуговування пасажирів в умовах міста.

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

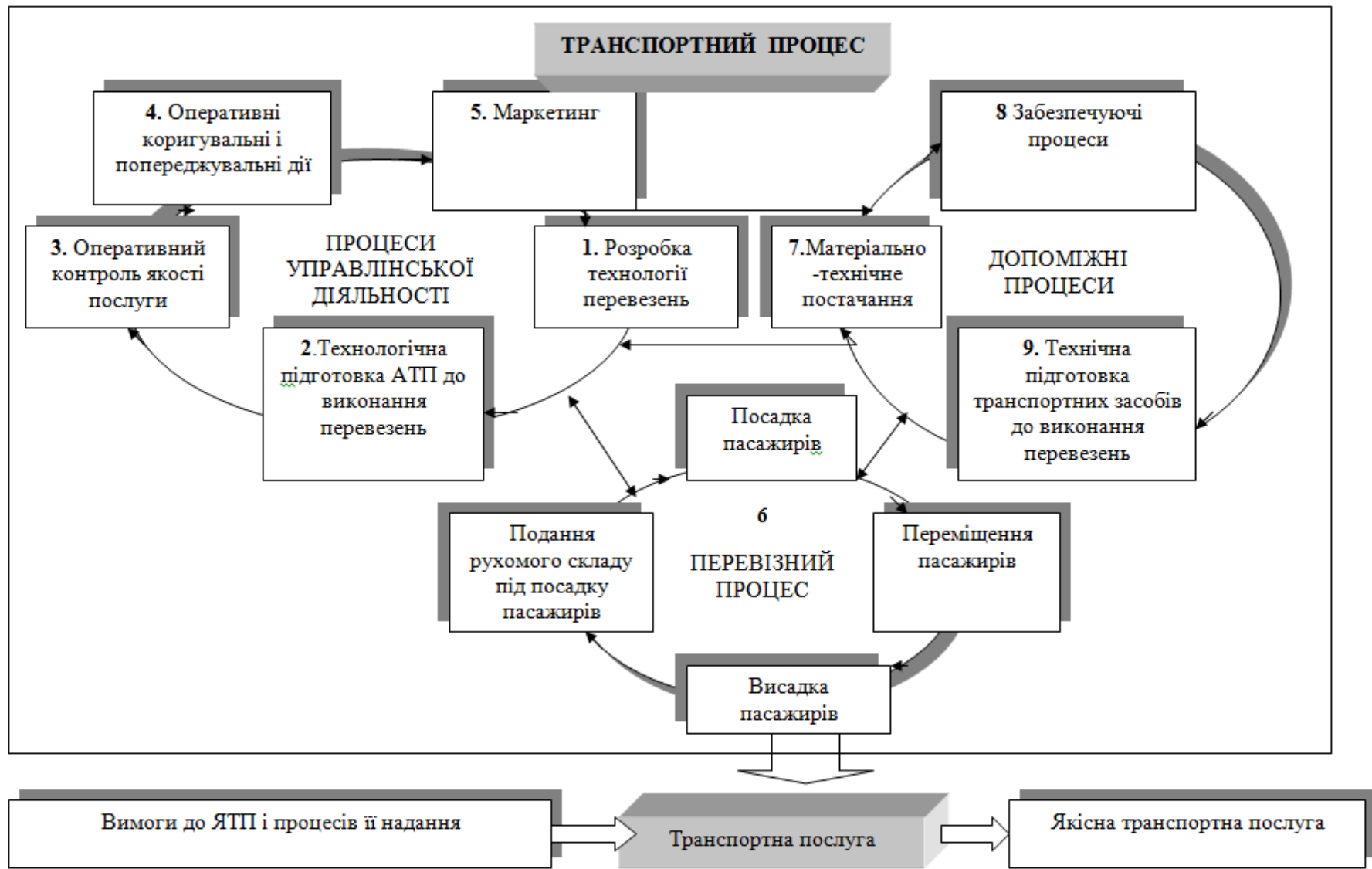
**Наукова новизна дослідження.** Новизна наукових результатів полягає в поглибленні існуючих і розробленні нових методів і прикладних рекомендацій щодо підвищення якості послуг пасажирських АТП, а саме:

- запропоновано підхід до оцінювання рівня якості послуг пасажирських підприємств автомобільного транспорту;
- сформовано систему управління якістю транспортного обслуговування пасажирів на міських автобусних маршрутах за рахунок уточнення складу і змісту функцій (процесів) керувальної і керованої підсистеми;
- удосконалено метод оцінювання рівня якості послуг пасажирських автотранспортних підприємств які працюють на міських автобусних маршрутах, що передбачають 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

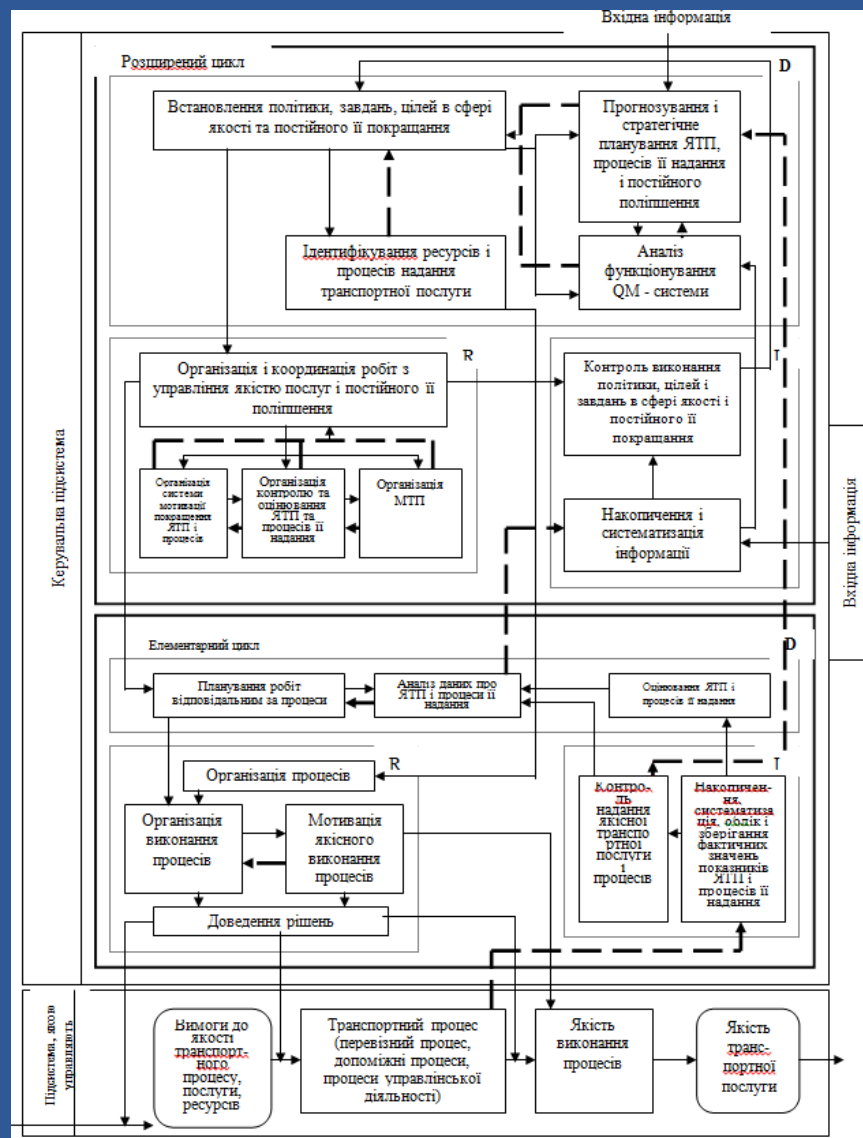


→ - взаємозв'язок між процесами та підпроцесами

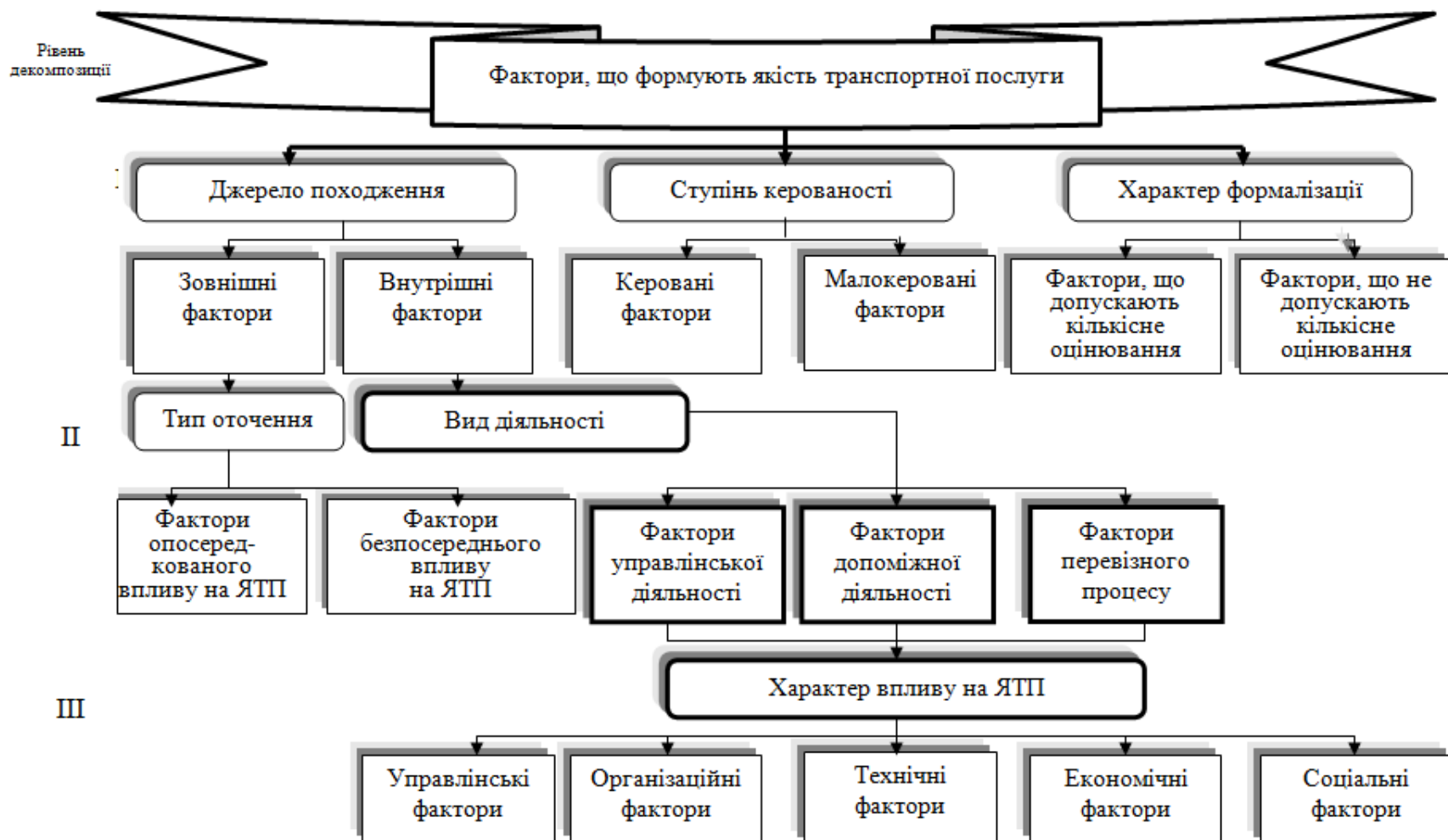
# ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК РОЗШИРЕНОГО Й ЕЛЕМЕНТАРНОГО ЦИКЛІВ ПРИ УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГПОСЛУГ



# Система управління якістю транспортного обслуговування пасажирів на міських 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;    - пропонована класифікаційна ознака;    - клас факторів;    - пропонований клас факторів.



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





# Оцінювання рівня якості послуг пасажирських автотранспортних підприємств

Фактор	Показники		Статистичні характеристики		
	Найменування	Умовні позначення	Середнє значення	Середньоквадратичне відхилення	Коефіцієнт варіації, %
1	2	3	4	5	6
Комплексний показник якості транспортних послуг		$\gamma$	0,6975	0,124	17,8
Технічний стан РС ( $X_2$ )	Кількість автобусів, що фактично відробили 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.	$N_{\delta\partial}$	1,375	0,540	39,3

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.

Режими праці й відпочинку водіїв ( $X_{25}$ )	Фактичний час перебування одного водія за кермом автобуса під час роботи на маршруті, г.	$T_M^{факт}$	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	$T_{від}$	0,775	0,066	8,6

## ВИСНОВКИ

1. На цей час особливої актуальності набуває проблема якості, підвищення якої потребує управління. Проте наявні рекомендації для пасажирських перевезень автомобільним транспортом розроблено ще у радянські часи, тому вони вимагають перероблення на принципово нових ринкових основах – відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів якості ІСО 9000 і орієнтації на споживача.

2. Набуло розвитку формування об'єкта управління якістю транспортного обслуговування пасажирів на міських автобусних маршрутах (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.

5. Для оцінювання якості транспортних послуг в умовах міста розроблено економіко-математичну модель на основі формуючих 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.

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ,  
ДОПОВІДЬ  
ЗАКІНЧЕНО!