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

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ АВТОМОБІЛЬНИМ ТРАНСПОРТОМ (НА ПРИКЛАДІ ПРИВАТНОГО ПІДПРИЄМСТВА «АВТОТРАНСПОРТНЕ ПІДПРИЄМСТВО КРИВЕШКО»)

магістерська кваліфікаційна робота

Виконав:
ст. гр. 1АТ-19м Іщенко Н.В.

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

Вінниця – 2020 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 Кривешко».

Завдання дослідження:

- провести аналіз існуючих методик оцінки якості транспортного обслуговування пасажирів автобусами;
- обґрунтувати і класифікувати фактори, що формують якість пасажирських транспортних послуг;
- сформувати систему управління якістю транспортного обслуговування пасажирів;
- запропонувати підхід до оцінювання рівня якості послуг пасажирських приватного підприємства

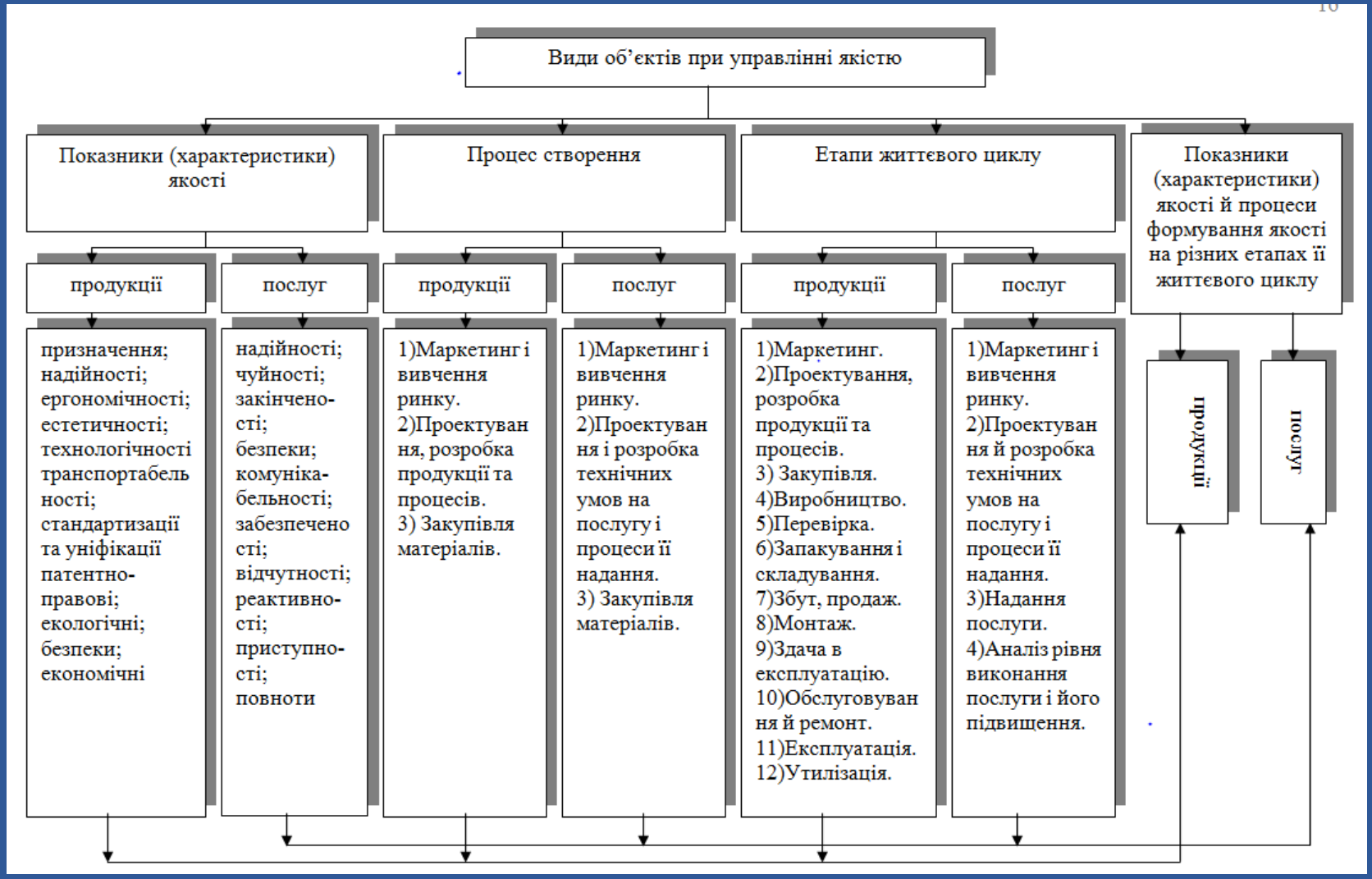
«Автотранспортне підприємство Кривешко».

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.

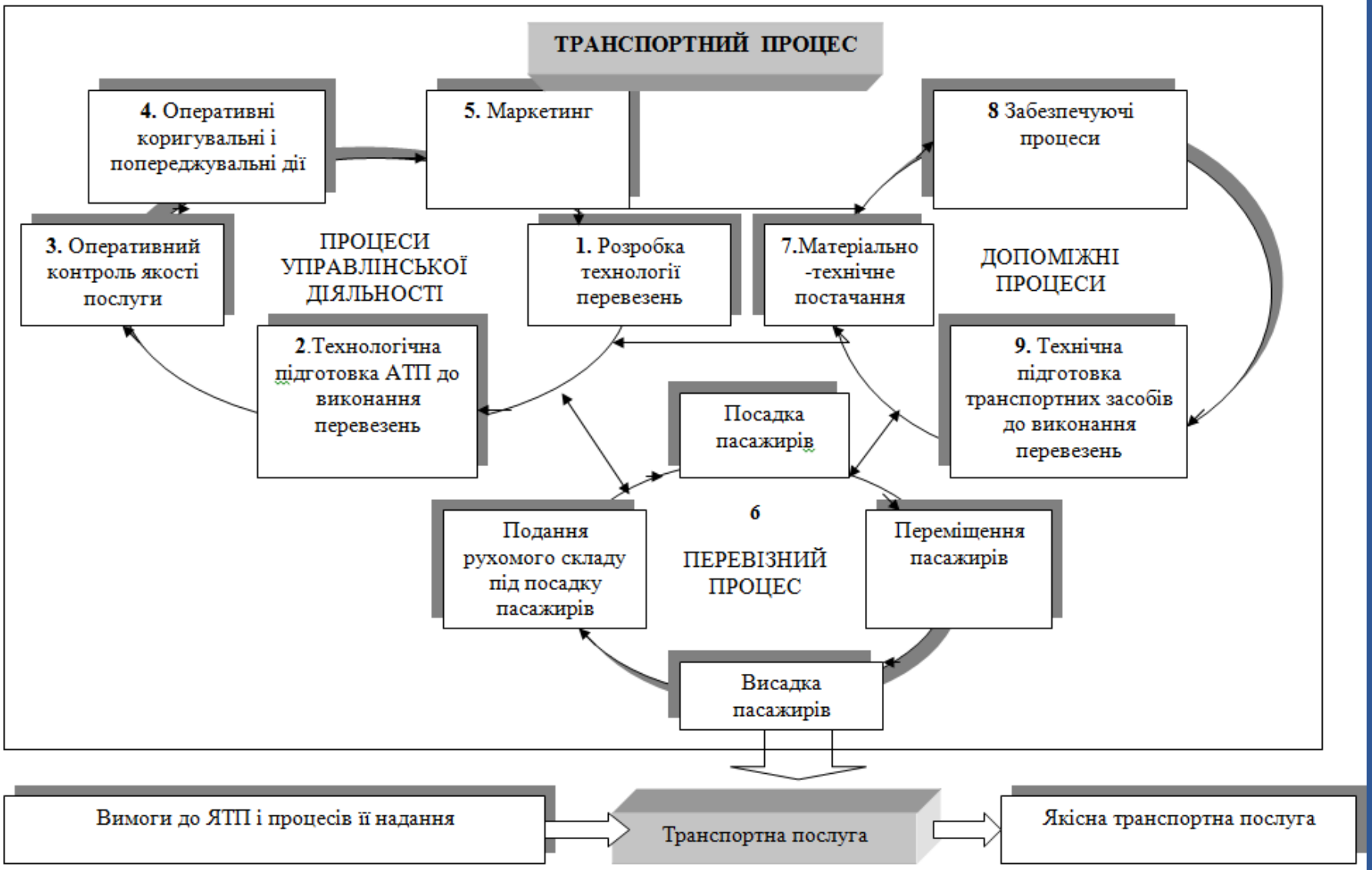
Наукова новизна дослідження. Новизна наукових результатів полягає в поглибленні існуючих методів і прикладних рекомендацій щодо підвищення якості послуг приватного підприємства «Автотранспортне підприємство Кривешко», а саме:

- 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

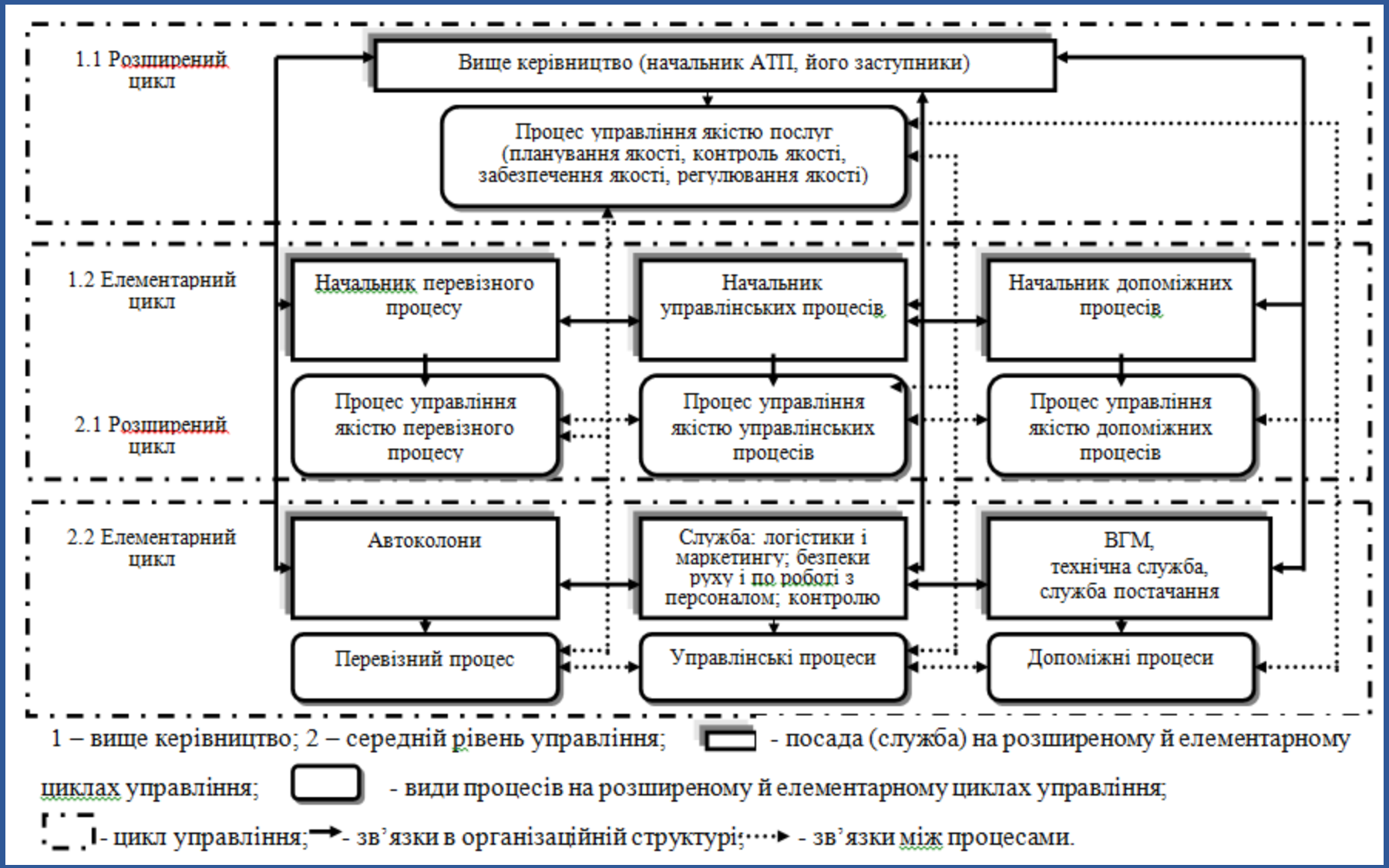


ПРОЦЕСИ І ПІДПРОЦЕСИ, ЩО ФОРМУЮТЬ ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНОЇ ПОСЛУГИ

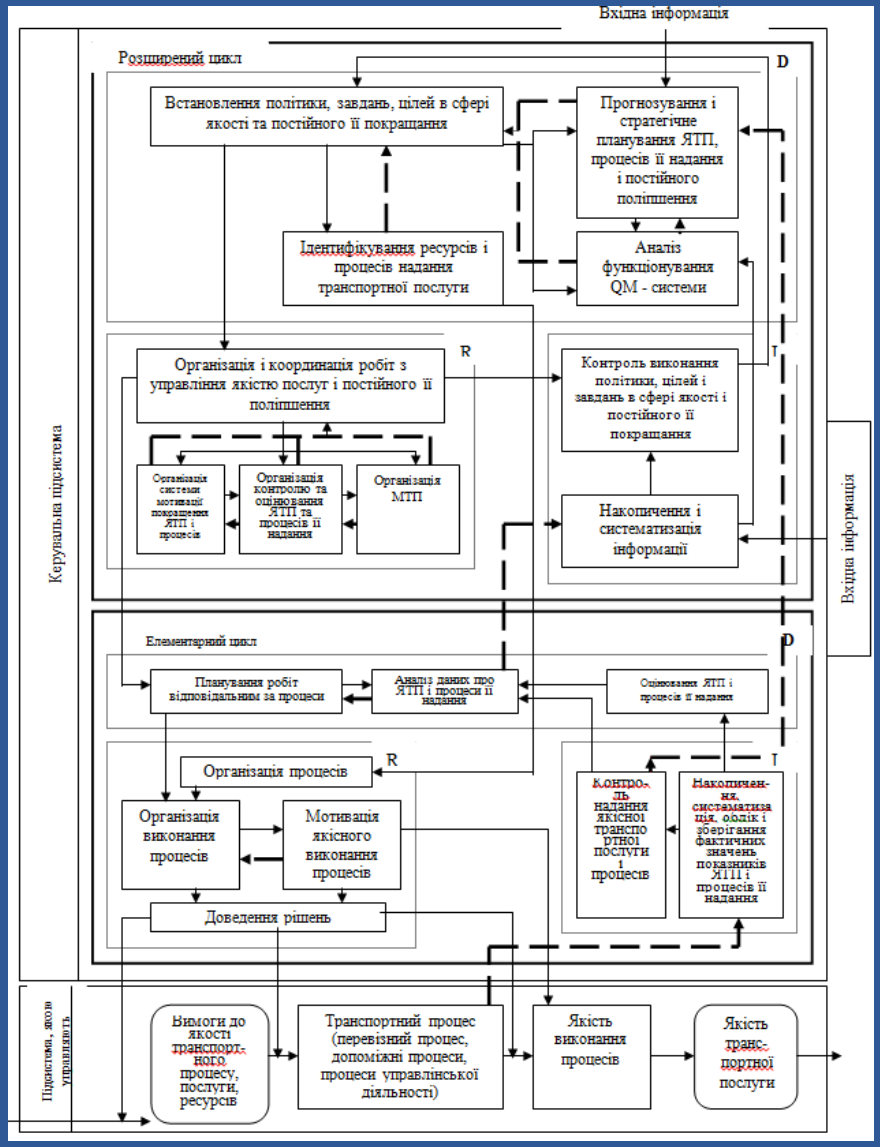


→ - взаємозв’язок між процесами та підпроцесами

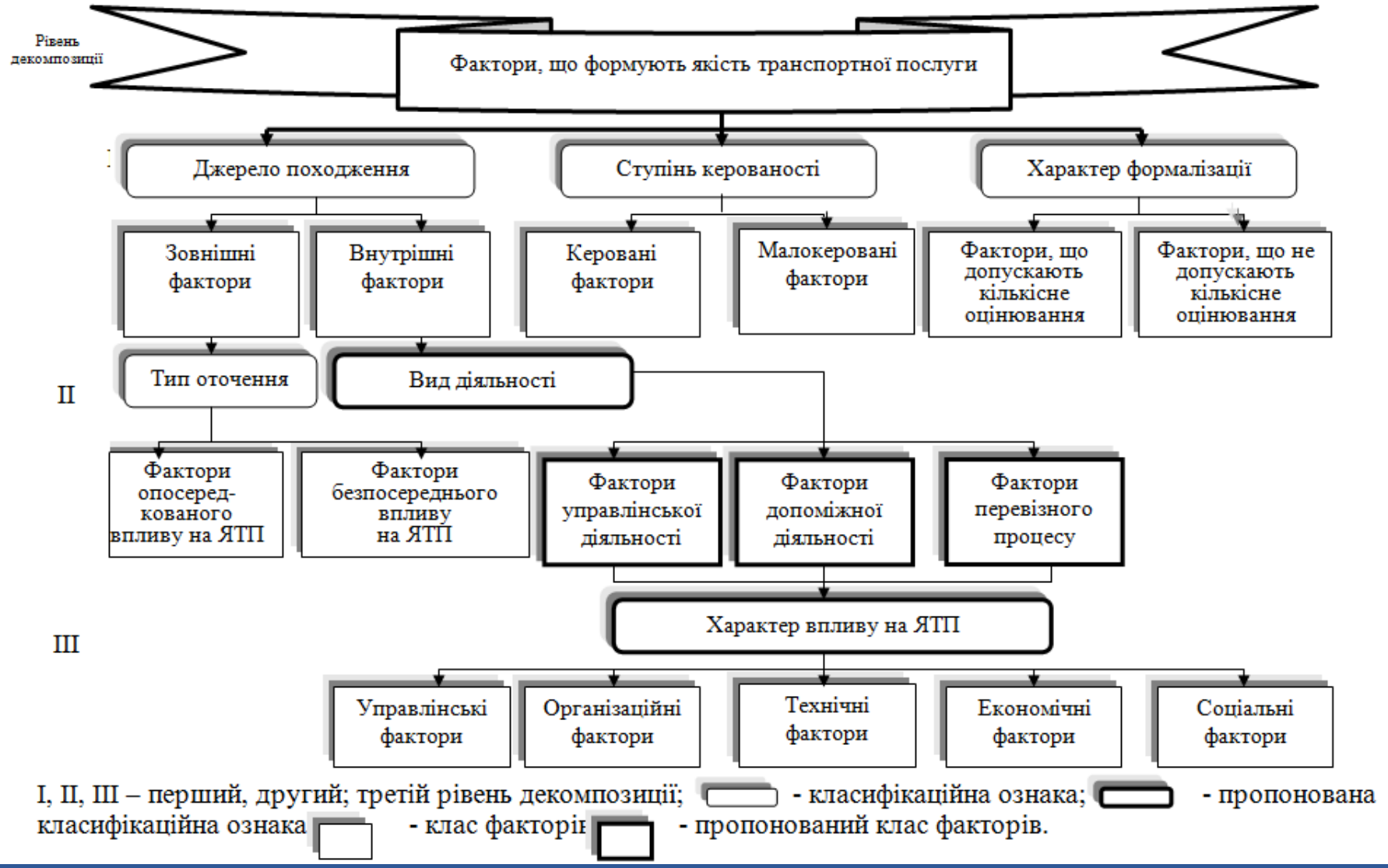
ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК РОЗШИРЕНОГО Й ЕЛЕМЕНТАРНОГО ЦИКЛІВ ПРИ УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ



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

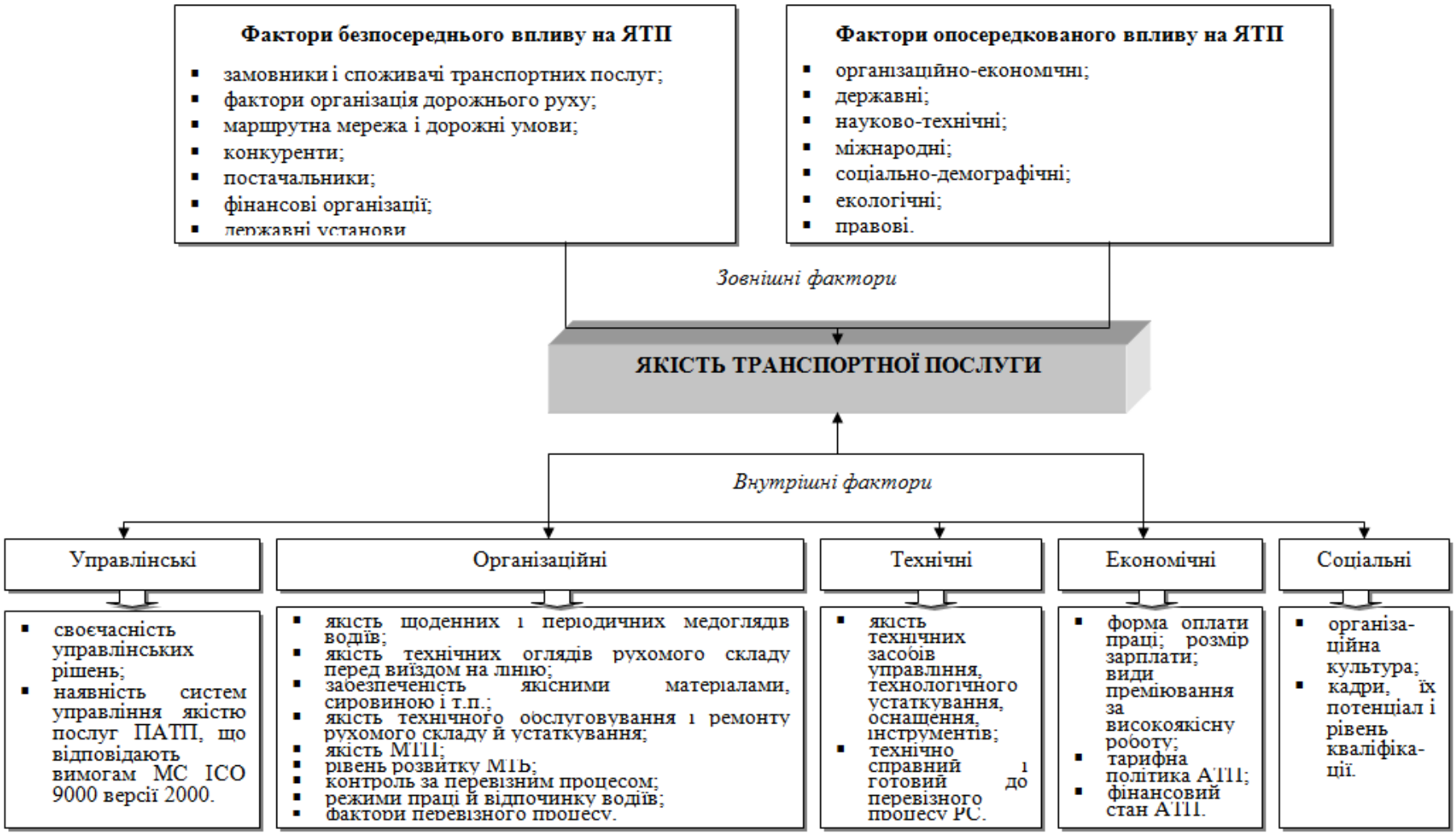


СИСТЕМНА МОДЕЛЬ КЛАСИФІКАЦІЙНИХ ОЗНАК І ВИДІЛЕНИХ КЛАСІВ ФАКТОРІВ, ЩО ФОРМУЮТЬ ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНОЇ ПОСЛУГИ



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 АВТОБУСНИХ МАРШРУТАХ



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

Фактор	Показники		Статистичні характеристики		
	Найменування	Умовні позначення	Середнє значення	Середньо-квадратичне 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 відробили на лінії, од.	$A_ф$	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.	$Ф_{ТС}$	234865	313005	133,3
Регулярність перевезень (X_{10})	Фактично виконана відповідно до розкладу середня кількість рейсів за маршрутом (або маршрутами), од.	$N_{ср}^{факт}$	60,3	70,3	116,6
Комфорт пересування (X_{12})	Коефіцієнт використання місткості автобуса	$\gamma_д$	0,553	0,215	38,9
Безпека перевезень (X_{17})	Кількість ДТП, порушень водіями ПДР, ТБ, БР і правил експлуатації РС, од.	$N_{бд}$	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	$T_{під}$	0,775	0,066	8,6

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

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

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

$x_6 \ldots x_{28}$ - значення факторів, що формують ЯТП.

$$ЯТП_АТП10510_ф = 0,686 + 0,009x_6 + 0,0014x_7 + 0,028x_8 + 0,0012x_{10} - 0,0274x_{12} - 0,0451x_{17} - 0,0378x_{25} + 0,0091x_{27} + 0,3337x_{28}.$$

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ, ДОПОВІДЬ ЗАКІНЧЕНО!