

Natalia TSYMBAL¹

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ПРОЕКТАХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ

В статье предложены методические подходы к разработке моделей систем качества услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом с использованием модульного подхода.

Определено, что актуальность создания системы качества в сфере предоставления транспортных услуг заключается в невозможности разделения процесса предоставления услуги и её результата.

Предложено, что объективная оценка качества услуги возможна при условии оценки технологического процесса предоставления услуги через процедуру сертификации. Это позволяет проводить государственную политику поддержки транспортных предприятий через оценку транспортных услуг и предусматривает два основных подхода: оценку качества готовой продукции и оценку качества транспортного обслуживания населения.

В статье проведено анализ модульной оценки соответствия транспортных услуг на уровне, который соответствовал бы условиям безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, а также внешней среды.

Определено, что оценку соответствия разделяют на модули относительно подготовки процесса предоставления транспортной услуги и непосредственно процесса их предоставления. На пассажирском транспорте имеют место оба эти этапа, поэтому предоставление услуг возможно при условии, что результаты оценки соответствия на обоих этапах позитивны.

Результаты статьи показали, что внедрение оценки соответствия предоставляемых транспортных услуг на основе модульного подхода соответствует действующему законодательству, интересам государства и общества для Украины. Этот подход, на сегодня, является наиболее эффективным направлением реализации механизма государственного регулирования безопасности перевозок пассажиров и способом создания справедливых и равных условий конкуренции.

Ключевые слова: автомобильный пассажирский транспорт, моделирование, системы качества, сертификация

1. ВВЕДЕНИЕ

Обеспечение надлежащего уровня безопасности и качества транспортного обслуживания пассажиров – первоочередная задача. Вместе с тем, о неудовлетворительном их состоянии свидетельствует существенное количество дорожно-транспортных происшествий и нарушений в технологии предоставления транспортных услуг.

¹ Natalia TSYMBAL, MSc, Department of Transport Law and Logistics, National Transport University, Suvorova str. 1, 01010 Kyiv, tel. +380 (44) 280 84 48, e-mail: ntu.dnn@ntu.edu.ua

В сфере повышения уровня безопасности и качества транспортного обслуживания пассажиров необходимо предусматривать ряд мероприятий государственного регулирования, которые направлены на стимулирование соответствующей работы перевозчиков, создание целевых направлений, разработку механизмов управления качеством, а также формирование адекватной структурно-функциональной организации системы управления пассажирскими перевозками, что позволит предупредить выход на рынок транспортных услуг недобросовестных перевозчиков и ограничить природные монополии.

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Пассажирские перевозки влияют на социальную, производственную и экологическую сферы, а также на создание условий справедливой конкуренции. Обострение конкуренции на рынке транспортных услуг в сфере пассажирских перевозок создаёт предпосылки к повышению качества обслуживания, уровень которого сегодня остается достаточно невысоким. Одна из причин – отсутствие эффективного механизма для оценки качества услуг пассажирского транспорта по определенным показателям. Для повышения качества транспортного обслуживания пассажиров предлагается разработка мер, направленных на стимулирование высококачественной и безопасной работы перевозчиков. Данные меры разрабатываются по следующим направлениям:

- 1) создание целевых направлений влияния на качество через ISO, ГОСТы и т. д., которые определяют основные требования по стандартизации, сертификации и лицензированию на транспорте;
- 2) создание механизмов управления качеством через сертификацию транспортных средств, систем качества, технического обслуживания и текущего ремонта и услуг пассажирского транспорта;
- 3) создание адекватной структуры функциональной организации системы управления на транспорте;
- 4) предупреждение выхода на рынок перевозок недобросовестных перевозчиков через использование процедуры лицензирования и сертификации транспортных услуг;
- 5) создание действующего механизма государственного регулирования природных монополий на рынке транспортных услуг.

Проведенное исследование позволяет определиться в дальнейшем с основными показателями интегральной оценки перевозчика для обеспечения соответствующего уровня качества и безопасности транспортных услуг, что в перспективе должно быть формализовано для создания равных условий для хозяйственной деятельности, ограничения монополизма и развития конкуренции на рынке транспортных услуг.

Требованиями международных и государственных нормативных актов определено, что право на безопасность определяет право на защиту от продуктов, производственных процессов и услуг, вредных для здоровья и жизни граждан.

Актуальность создания системы качества в сфере предоставления транспортных услуг заключается в невозможности разделения процесса предоставления услуги и её результата. Объективно оценить качество услуги возможно при условии оценки технологического процесса предоставления услуги через процедуру сертификации,

что позволяет проводить государственную политику поддержки транспортных предприятий через оценку транспортных услуг и предусматривает два основных подхода:

- оценка качества готовой продукции, использование данного подхода не позволяет предусмотреть отклонения в дефиците;
- оценка качества транспортного обслуживания населения, использование данного подхода позволяет создать гарантии стабильности качества предоставления транспортных услуг.

Отсутствие гарантий стабильности технологического процесса предоставления услуги нарушает права пассажира. Такие нарушения трудно зафиксировать, а потому некачественные услуги потребитель получает практически «беспретентно», в отличие от товаров, контроль которых предполагается службой технического контроля предприятий. Предлагаемая система качества позволяет минимизировать брак в техническом процессе предоставления транспортных услуг. Можно отметить, что Госстандарт, совместно с Министерством инфраструктуры, Украины проводит комплекс работ по созданию нормативно-технологической базы формирования системы качества при предоставлении услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом, который разрабатывается путем рассмотрения всех возможных вариантов, предусмотренных международными стандартами ISO на основе системного анализа следующих факторов:

- сложность процесса проектирования транспортной услуги;
- обоснование проекта с помощью проведения испытаний его эксплуатационных характеристик или на основе накопленного практического опыта
- сложность технологического процесса, с учетом влияния на эксплуатационные характеристики услуги;
- безопасность предоставления транспортной услуги;
- затраты на предупреждение «непредоставления» соответствующего уровня качества транспортного обслуживания.

Принимая во внимание интеграционные процессы на транспорте и вышеуказанные факторы, наиболее приемлемым для создания модели системы качества услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом представляется модульный подход при оценке соответствия (МПОС). Основные требования МПОС можно определить следующим образом:

- внедрение МПОС с учетом директив ЕС дает возможность обеспечивать качество предоставления услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом соответственно требованиям действующего законодательства и нормативным документам, требованиям безопасности жизни, здоровья граждан и внешней среды;
- оценка соответствия состоит из модулей разработки услуги и ее предоставления;
- работы по оценке соответствия осуществляются органами добровольной сертификации или органами сертификации, аккредитованными в государственной системе сертификации;
- перечень органов сертификации ежегодно публикуется в официальном бюллетене.

Следуя вышеизложенному, оценку соответствия предлагается проводить с помощью модулей, приведенных далее.

Модуль А – внутренний контроль предоставления услуг, который определяет процедуру, по которой предприятия, которые предоставляют услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом, декларируют, что предоставляемые ими услуги соответствуют требованиям нормативных документов, действие которых распространяется на них (конкурентные требования к претендентам и т.д.).

Модуль В – определяет, что техническая документация предприятия соответствует требованиям нормативных документов, действие которых распространяется на них (технологические карты проведения технического обслуживания и текущего ремонта и т.д.).

Модуль С – обеспечение качества предоставления услуг относительно соответствия информации о данной услуги (информация на остановках, автостанциях, автовокзалах, в транспортных средствах и т.д.).

Сертификат соответствия предоставляется при условии, что типовая услуга соответствует действующим требованиям. В этом случае процедура сертификации систем качества предоставления услуг осуществляется соответственно следующим этапам:

а) предварительная оценка, анализ анкет опроса и исходных материалов, представленных перевозчиком;

б) окончательная проверка и оценка результатов;

в) оформление результатов проверки;

г) техническое сопровождение (наблюдение) сертифицированной системы качества.

Модуль D – обеспечение качества услуг. Для того, чтобы убедиться в соответствующем исполнении предприятием своих обязательств, которые регламентированы системой качества, проводятся периодические проверки.

Наиболее важной задачей является разработка алгоритма практического внедрения систем качества на транспортном предприятии. Предлагается постановка задачи, по которой предприятия-перевозчики создают у себя системы качества услуг по перевозке пассажиров. Разработка такой системы заключается в формировании стандартов предприятия (СТП). Разработка на конкретных предприятиях СТП проводится с использованием требований типовых СТП. При необходимости предприятия включают в комплект своих стандартов документы, которые не имеют аналогов. Таким образом, сертификат соответствия предоставления транспортных услуг предоставляется перевозчику при выполнении требований нормативных документов, которые удостоверяют:

- уровень квалификации и знаний перевозчика, водителей, особ, деятельность которых связана с предоставлением транспортных услуг;
- наличие контроля состояния здоровья водителей и следование ими требованиям, установленным режимами труда и отдыха;
- безопасность технического состояния транспортных средств.

В перспективе можно ожидать, что реализация модульного подхода при оценке соответствия предоставления услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом позволит:

- повысить квалификационный уровень работников предприятий транспорта;
- повысить уровень обеспечения безопасности перевозок;

- повысить уровень качества транспортного обслуживания, обеспечивая своевременность, комфортность предоставляемой услуги;
- улучшить экономические показатели деятельности перевозчиков.

3. ВЫВОДЫ

Проведено анализ модульной оценки соответствия транспортных услуг на уровне, который соответствовал бы условиям безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, а также внешней среды. Подтверждение соответствия предоставления услуг осуществляется на базе требований действующего законодательства Украины и нормативных документов, действие которых распространяется на вышеупомянутые услуги.

Таким образом, оценку соответствия разделяют на модули относительно подготовки процесса предоставления транспортной услуги и непосредственно процесса их предоставления. На пассажирском транспорте имеют место оба эти этапа, поэтому предоставление услуг возможно при условии, что результаты оценки соответствия на обоих этапах позитивны.

Внедрение оценки соответствия предоставляемых транспортных услуг на основе модульного подхода соответствует действующему законодательству, интересам государства, общества и для Украины, на сегодня, является наиболее эффективным направлением реализации механизма государственного регулирования безопасности перевозок пассажиров и способом создания справедливых и равных условий конкуренции.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- [1] Ігнатенко О.С. Сертифікація послуг автомобільного транспорту / Ігнатенко В.С., Маруніч В.С., Вакарчук І.М. // Автошляховик України. – Київ, 1999. №1. – С.2-3.
- [2] Ильенкова С.Д. Управление качеством. / Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. и др. // Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – С.199.
- [3] Шаповалова О.Л. Основні напрямки стандартизації та сертифікації автотранспортних послуг. / Шаповалова О.Л., Ігнатенко О.С., Маруніч В.С. // Автошляховик України/ Окремий випуск. – Київ, 2002. №1. – С. 9-11.

QUALITY MANAGEMENT IN THE PROJECT ON PASSENGERS ROAD TRANSPORT

In the article methodical approaches to the modeling of systems of quality services for the transportation of passengers by road using a modular approach is proposed.

It has been determined the importance of establishing a quality system for the provision of transport services is the impossibility of separating the process of providing services and its result. The objective assessment of the quality of service possible while process evaluation of the service through the certification procedure is proposed. This allows for public policy support of transport enterprises through the assessment of transport services and provides two basic approaches: assessing the quality of the finished product and assessment of the quality of transport service.

In the article the analysis of modular conformity assessment of transport services at a level that would be consistent with the conditions for safety of life, health and property of citizens, as well as the environment is carried out.

The conformity assessment modules are divided into the preparation process of providing transport services and their delivery process itself is determined. In passenger transport, both of these stages, so the provision of services is possible provided that the results of conformity assessment in both stages positive.

The result of the article showed that the implementation of conformity assessment of transport services based on a modular approach corresponds to the current legislation, the interests of the state and society in Ukraine. This approach today is the most effective direction for the implementation of the mechanism of state regulation of safety of the transport of passengers and way to create a fair and equal condition of competition.

Keywords: passenger road transport, modeling, quality system, certification.

ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W PROJEKCIE DOTYCZĄCYM PASAŻERKIEGO TRANSPORTU DROGOWEGO

W artykule omówiono metodyczne podejście do modelowania systemów jakości usług w zakresie pasażerskiego transportu drogowego przy wykorzystaniu podejścia modułowego.

Stwierdzono potrzebę wprowadzenia systemu jakości w zakresie świadczenia usług transportowych oraz niemożność oddzielenia procesu świadczenia usługi od jej wyniku. Zaproponowano obiektywną ocenę jakości usług możliwą podczas oceny procesu usługi w ramach procedury certyfikacji. Pozwala to na wsparcie polityki publicznej przedsiębiorstw transportowych poprzez ocenę usług transportu i zapewnia dwa podstawowe podejścia: ocenę jakości produktu końcowego i ocenę jakości usług transportowych.

W artykule przeprowadzono analizę modułowej oceny zgodności usług transportowych na poziomie, który byłby zgodny z warunkami bezpieczeństwa życia, zdrowia i mienia obywateli, a także środowiska.

Moduły oceny zgodności zostały podzielone na proces przygotowania do świadczenia usług transportowych, jak również został określony sam proces dostawy. W transporcie pasażerskim świadczenie takich usług jest możliwe pod warunkiem, że wyniki oceny zgodności w obu etapach pozytywne.

W rezultatach wykazano, że wdrożenie oceny zgodności usług transportowych w oparciu o podejście modułowe odpowiada obecnym prawodawstwu, interesom państwa i społeczeństwa na Ukrainie. To podejście jest obecnie najskuteczniejszym kierunek dla realizacji mechanizmu regulacji stanu bezpieczeństwa przewozu pasażerów i jest to sposób na tworzenie sprawiedliwych i równych warunków konkurencji.

Słowa kluczowe: pasażerski transport drogowy, modelowanie, systemy jakości, certyfikacja.

DOI: 10.7862/rz.2013.mmr.37

Tekst złożono w redakcji: wrzesień 2013

Przyjęto do druku: wrzesień 2013