

КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ПАСАЖИРСЬКОГО АВТОМОБІЛЬНОГО ТРАНСПОРТУ

Бубирь Н. Ю., студентка

*Науковий керівник: Криворучко О. М., д.е.н., професор
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

На сьогодні з розвитком ринкових відносин якість послуг є однією з найважливіших умов функціонування та забезпечення конкурентоздатності підприємства. В сфері пасажирського автомобільного транспорту ця категорія має особливе значення, тому що дана послуга пов'язана з життям та здоров'ям людей. Тому особливої актуальності набуває проблема теоретичного та методичного обґрунтування контролю якості послуг підприємств пасажирського автомобільного транспорту.

Під якістю транспортної послуги слід розуміти сукупність власних характеристик послуги, ступінь яких задовольняє встановлені або очікувані потреби пасажирів та інших зацікавлених сторін (співробітників АТП, постачальників, акціонерів та ін.) Дане поняття характеризує внутрішню якість послуги.

Якість залежить від багатьох факторів, тому виробники та споживачі, як правило, оцінюють його по наступним ознакам: початкова досконалість; відповідність призначенню; показники роботи; надійність; зносостійкість; специфічні властивості, наприклад безпека; рівень технологічності відповідність специфікації тощо.

Вищенаведений перелік факторів свідчить про наявність особливих уявлень про якість: внутрішня, тобто уявлення виробника, який визначає якість як відповідність специфікації, і зовнішня, тобто уявлення споживача, який визначає якість продукту чи послуги як здатність робити те, заради чого він (вона) був придбаний.

Тому можна виділити поняття зовнішньої та внутрішньої якості послуги підприємств пасажирського автомобільного транспорту.

Внутрішня якість транспортної послуги – це сукупність властивостей послуги, яку виділяє перевізник для повного задоволення потреб пасажирів.

Зовнішня якість транспортної послуги проявляється через споживчу цінність та характеризує сукупність ознак послуги, яка на думку пасажирів здатна повною мірою задовольнити його потребу в переміщенні і за яку він згоден сплатити без жалю.

Під контролем якості будемо розуміти безперервний процес виміру якості та її порівняння з стандартами для виявлення та аналізу відхилень з метою покращення показників якості.

Для контролю якості послуг пасажирського автомобільного транспорту для кожного підпроцесу представимо показники, які характеризують умови, процес та результат надання послуги з урахуванням їх поділу на внутрішні та зовнішні (табл. 1).

Таблиця 1 – Показники якості послуг пасажирського автотранспорту

Назва підпроцесу	Показник оцінки якості			Оцінка з позиції споживача	Оцінка з позиції АТП
	Умови	Процес	Результат		
Інформування про послугу	Інформаційне забезпечення	Зрозумілість інформації	Достовірність інформації	Зручність отримання інформації	Забезпеченість ресурсами, наявність відповідної документації
Посадка пасажирів	Кількість зупинок, стан рухомого складу	Стан рухомого складу	Інтервал руху	Комфортність	Інтервал руху, стан рухомого складу
Перевезення	Гарантованість, матеріальні та санітарно-гігієнічні умови	Кваліфікація водія, рівень наповнення, комфортність	Тривалість поїздки, безпека	Своєчасність, безпека, задоволеність якістю споживання послуг	Задоволеність якістю пропозиції послуг
Висадка пасажирів	Стан рухомого складу	Комфортність	Тривалість поїздки	Тривалість поїздки, комфортність	Стан рухомого складу

На пасажирському автомобільному транспорті об'єктом контролю є процес перевезення та технічний стан автомобілів, а також здійснюється контроль лише внутрішньої якості, яка включає в себе контроль технічної підготовки рухомого складу та медичний огляд водіїв перед виїздом на лінію. Тому для вдосконалення процесу контролю якості послуг ППАТ в цілому, необхідно контролювати як внутрішню якість надаваної послуги, так і зовнішню.

Суб'єктом контролю якості процесу перевезення пасажирів виступають окремі працівники АТП, які наділені відповідними правами та мають відношення до даного процесу, а також різні групи споживачів на етапі визначення показників якості послуги, що користуються даною послугою.

Об'єктом є фактичне виконання процесу перевезення пасажирів, а саме відповідність фактичної якості планової.

Першочерговим є формування стратегії, мети та бажаного результату за допомогою розробки стандартів якості послуги та визначення її показників. При цьому в процесі контролю можливе уточнення переліку показників якості, способів їх визначення та методів розрахунку.

Потім збирається інформація щодо якості виконання послуги та порівнюють її з встановленими стандартами. Якщо фактична якість відповідає стандартам, то всі дії слід направити на підтримання існуючого режиму роботи. Але якщо встановленні відхилення, слід вжити заходів, направлених на розробку програми коригуючих дій або переоцінку стандартів (при їх неадекватності).

Направлені коригуючі дії на об'єкт контролю якості повинні забезпечити наступне виконання процесу перевезення без відхилень.