

ки результативности программ лояльности / М. Добровидова // Маркетинг и маркетинговые исследования. – № 3. – 2003. – С. 48-53.

13. Гембл П. Маркетинг взаимоотношений с потребителями / П. Гембл, М. Стоун, Н. Вудкок; пер. с англ. В. Єгорова. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2002. – 512 с.

14. Багиев Л.Г. Маркетинг / Л.Г. Багиев, В.М. Тарасевич, Х. Анн. – С.Пб.: Питер, 2001. – 384 с.

15. Пепперс Д. Управление отношениями с клиентами: Как превратить базу ваших клиентов в деньги / Дон Пепперс, Марта Роджерс; пер. с англ. Д.Л. Раевской. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2006. – 336 с.

16. Черемных С.В. Структурный анализ систем: IDEF-технологии / С.В. Черемных, И.О. Семенов, В.С. Ручкин. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 208 с.

17. Девид А. Методология структурного анализа и проектирования SADT / А. Девид, М. МакГоуэн, К. Росс. – М.: Метатехнология, 1993. – 189 с.

**Рецензент:** В.Г. Шинкаренко, проф., докт. екон. наук, ХНАДУ.

**Стаття надійшла до редакції** 20.02.10 р.

УДК 65. 018.656.13

СТОГУЛ О.И., аспирант,

*Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет*

## **СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПАССАЖИРСКИХ АВТОБУСНЫХ СТАНЦИЯХ (ПАС)**

***Аннотация.** Проведен анализ существующего опыта формирования показателей оценки качества в различных отраслях народного хозяйства. Сформирована система показателей качества обслуживания на пассажирских автобусных станциях в соответствии с процессами предоставления услуг (реализация билетов на маршруты, диспетчерское руководство движением автобусов, информационно-консультативные услуги, услуги по созданию удобств пассажирам) и сопутствующими процессами (выбор средств контроля качества обслуживания пассажиров, обеспечение надежности технических средств управления, оборудования, обеспечение ПАС необходимыми ресурсами). Разработаны показатели, отображающие параметры показателей «входов», непосредственно выполнения процессов и «выходов».*

***Ключевые слова:** система показателей качества обслуживания, оценка качества обслуживания, процессный подход.*

STOGUL O., Postgraduate,  
*Kharkiv National Automobile and Highway University*

## THE SYSTEM OF SERVICE QUALITY EVALUATION INDICES AT PASSENGER BUS STATIONS

*Abstract.* The present experience of quality evaluation indices formation for various sectors of national economy has been analyzed. The system of service quality indices at passenger bus stations has been developed according to the service providing processes (route ticket sales, the dispatcher control of bus traffic, information and consulting services, and services ensuring passenger comfort) and related services (means of passenger service quality control, guarantee of control equipment reliability, providing passenger bus stations with necessary resources). The indices showing the process performance as well as “input» and “output» parameters have been developed.

*Key words:* the system of indices of service quality, quality control estimation, process approach.

**Постановка проблеми.** Оценка качества обслуживания на ПАС является одной из функций системы управления. Она служит основой для выработки необходимых управляющих решений: мотивации исполнителей на повышение уровня качества; разработки целевых программ и планов; совершенствования организации процессов обслуживания; разработки мероприятий по повышению качества обслуживания; выбора предприятием партнеров для организации деятельности; своевременного принятия решений об оптимальных изменениях ассортимента услуг, количества видов обслуживания и т.п.

В общем виде оценка уровня качества представляет собой совокупность операций, включающую выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми [1, с. 444].

В настоящее время на ПАС при оценке качества транспортной услуги в основном выступают показатели перевозки пассажиров, не учитывающие особенности обслуживания на автостанциях. Поэтому определяющей основой для проведения оценки качества обслуживания пассажиров на ПАС является обоснование перечня или системы показателей.

**Анализ последних исследований и публикаций.** В настоящее время проблеме обоснования показателей качества обслуживания посвящены работы отдельных авторов [2–8].

Для оценки качества обслуживания на ПАС применяется [2, с. 186] набор показателей, характеризующих определенные свойства. К таким показателям относятся: время ожидания подвижного состава на автостанции; время на приобретение билета; время на сдачу и получение ручной клади на хранение; наличие резервных автобусов; соответствие подвижного состава типу перевозок; коэффициент соответствия спроса и предложения на транспортные услуги; информационное обеспечение; наличие касс предварительной продажи билетов, комнат отдыха, кафе (буфета, столовой); соответствие расписания фактическому движению автобусов.

Анализ данных показателей позволяет сделать следующие выводы: совокупность показателей является разноплановой; четко не просматривается признак их выделения; отображаются как параметры процесса (время ожидания подвижного состава на автостанции, время на приобретение билета, время на сдачу и получение ручной клади на хранение), так и результатов (наличие резервных автобусов, соответствие подвижного состава типу перевозок, коэффициент соответствия спроса и предложения на транспортные услуги); одна часть показателей требует специальных расчетов (расчеты коэффициентов), а вторая часть – специальных исследований (анкетирования, экспертного опроса); показатели сформированы с различных позиций: одни – с позиций потребителей, а другие – предприятия.

На пассажирском транспорте [4] используется следующий перечень показателей: наполнение салона автобуса, время доставки пассажиров в пункт назначения, соответствие типа автобуса характеру перевозок, регулярность движения автобусов, эффективность работы вокзальной службы.

В работе [3] предложены такие показатели: надежность перемещения точно по графику (время поездки), доступность (частота движения общественного транспорта), безопасность (вероятность безотказной работы общественного транспорта), комфортность (качество поездки), стоимостной показатель – величина транспортного тарифа; показатель информационного сервиса (уровень информационного обеспечения), показатели степени, характеризующие весомости соответствующего показателя уровня сервиса.

В исследовании [5] используются следующие показатели: представления об услуге, состояние подаваемых транспортных средств, характеристики персонала, информативность, социальная приемлемость, регулярность, гарантированность, безопасность поездки, наполняемость автобуса, комфортабельность, удовлетворенность качеством предложения услуг, удовлетворенность качеством потребления услуг.

Анализ подходов к формированию показателей качества транспортных услуг по перевозке пассажиров позволил сделать вывод, что он характеризует только этот процесс и не охватывает процесс их обслуживания как более широкий – ожидание услуги и т.п. При оценке качества транспортных услуг не все показатели ориентированы на требования пассажиров.

Анализ существующего опыта обоснования показателей качества обслуживания и качества услуг в других отраслях народного хозяйства [6–8] показал, что в их основу положены разные признаки:

– в области общественного питания [6] показатели ориентированы на комплексность обслуживания (комплексность обслуживания, комплекс форм и дополнительных услуг, связанных с организацией отдыха, качество труда обслуживающего персонала, эксплуатационные качества торговых помещений и т.п.);

– на автосервисных предприятиях [7] показатели качества услуг включают проектное качество (учитываются параметры и свойства, уровень которых отображает запросы потребителей), потенциальное качество (характеризует реальные условия и возможности предприятия предоставить услуги определенного уровня), действительное и потребительское качество (оценивается с помощью анкетного опроса);

– в сфере розничной торговли [8] качество сервиса можно определить по следующим показателям: устойчивость ассортимента товаров, ассортимент услуг, оказываемых покупателям, затраты времени покупателей на ожидание, уровень культуры обслуживания по мнению самих покупателей.

Вместе с тем, отдельные принципы обоснования показателей качества в этих отраслях могут быть частично использованы применительно к качеству обслуживания на автостанциях. Все это обуславливает задачу по обоснованию системы показателей качества обслуживания на ПАС.

**Цель статьи.** Обосновать состав системы показателей оценки качества обслуживания на ПАС в соответствии с реализуемыми процессами (процессами предоставления услуг и сопутствующими им).

**Изложение основного материала исследования.** К формированию системы показателей оценки качества предлагается использовать следующие принципы, наиболее отвечающие современным требованиям:

- система показателей качества обслуживания должна подходить и использоваться на всех организационных уровнях, начиная с руководителей подразделов и заканчивая обслуживающим персоналом ПАС;

- количественная оценка показателей должна превалировать над качественной;

- основой для выбора показателей оценки качества обслуживания на ПАС должны стать процессы предоставления услуг и сопутствующие им;

- при подготовке системы показателей и разработке механизма их использования необходимо четко определить все процессы, которые будут характеризовать, и допустимую область использования;

- для показателей оценки необходимо устанавливать целевые (контрольные) значения, которые следует обосновать на основе результатов исследования тенденций развития предприятия и т.п.

Систему показателей качества обслуживания на ПАС предлагается разработать путем обоснования показателей входов, процессов и выходов отдельно по процессам предоставления услуг и сопутствующих им процессов (рис. 1).

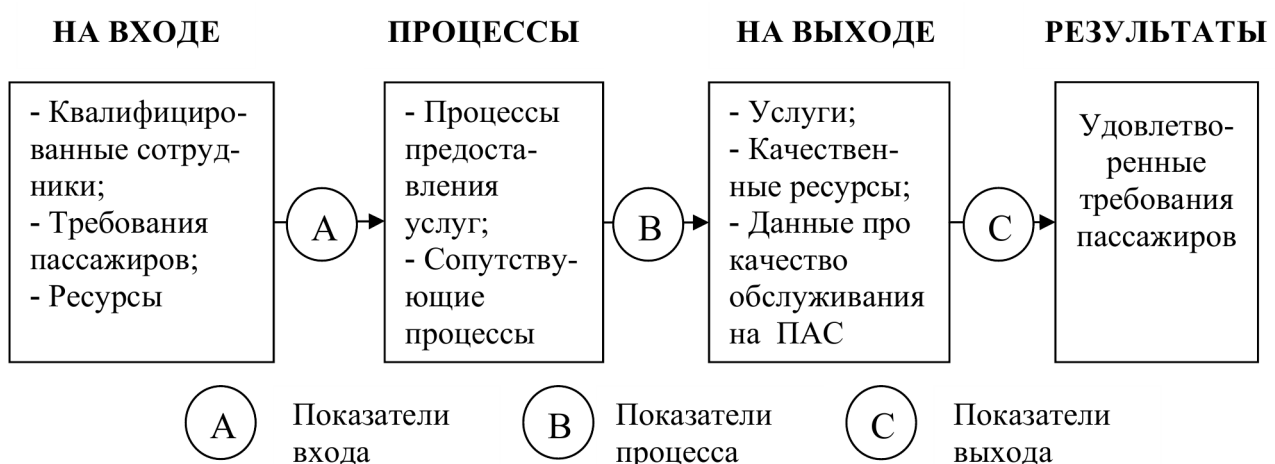


Рис. 1. Схема процессного подхода к формированию системы показателей

Входы процесса – входные объекты (сырье, продукция, комплектация, информация), которые преобразуются в выходы процесса в ходе его выполнения. Часто входы одного процесса являются выходами другого.

Выходы процесса – продукция, информация или услуга, ради которой существует процесс.

Исходя из данных определений можно сделать вывод, что показатели входа (выхода) – это количественная характеристика одного или нескольких свойств входа (выхода) процесса, которые являются составляющими его качества. А показатели процессов – это показатели деятельности и способа ее осуществления.

Показатели оценки качества предоставления услуг предлагается разделить на показатели качества входов, показатели качества процессов и показатели качества выходов.

Система показателей качества обслуживания на ПАС представлена на рис. 2.

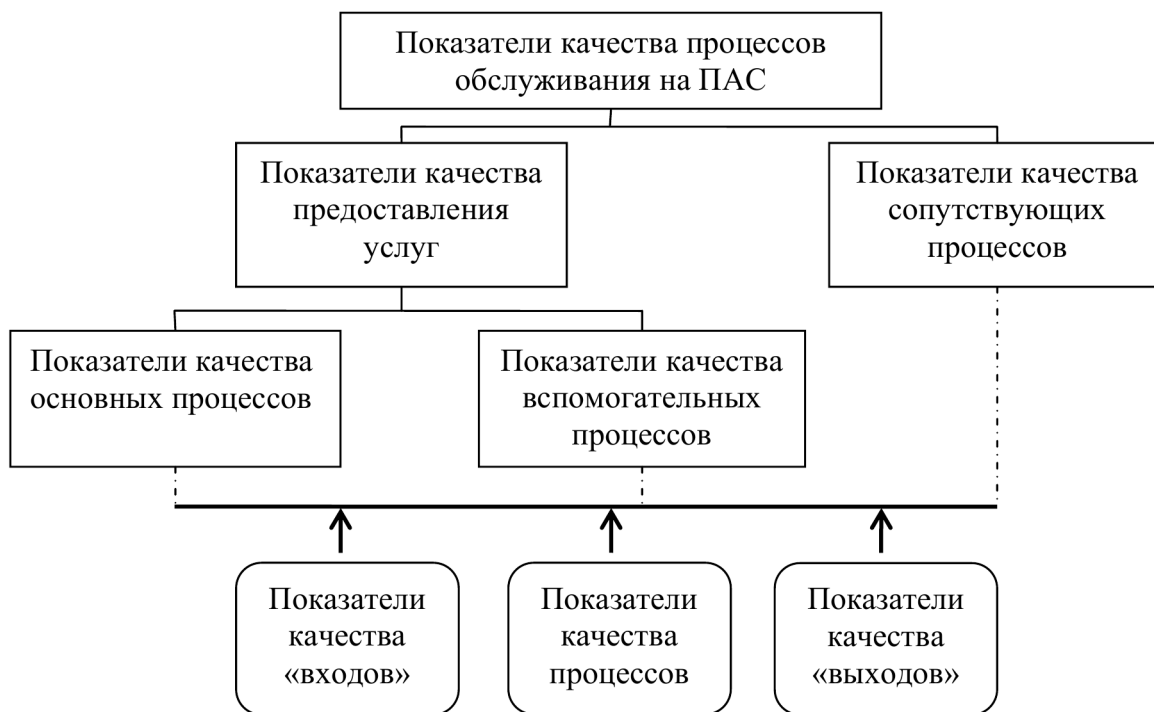


Рис. 2. Система показателей качества обслуживания на ПАС

Показателями входов процессов предоставления услуг, которые представляют собой параметры ресурсов, являются:

– надежность и своевременность обеспечения предприятия ресурсами – наличие материальных, трудовых, информационных ре-

сурсов является показателем входов процессов предоставления услуг и показателем выхода сопутствующих процессов;

- профессионализм персонала ПАС;
- наличие достоверной информации относительно потребностей пассажиров;
- наличие спецификации услуг относительно предоставления услуг;
- надежность технического оснащения предприятия (табло, громкоговорители);
- наличие достоверного расписания движения автобусов.

Показатели качества процессов делятся на показатели качества основных процессов и показатели качества вспомогательных процессов. Показатели качества основных процессов представлены показателями качества процессов реализации билетов на маршруты и показателями качества процессов диспетчерского регулирования движения автобусов.

Показателями качества процессов реализации билетов на маршруты являются:

- количество видов реализации билетов – возможность предварительной покупки билетов и билетов на обратной проезд, заказ билетов по телефону, переоформление билетов по желанию пассажиров на другой рейс;

- время на приобретение билетов – нормальным следует считать, если на приобретение билета пассажир тратит не больше 15 минут;

- среднее число касс – на автовокзалах организуется работа касс со следующей их специализацией: кассы предварительной продажи билетов, кассы пригородных маршрутов, кассы текущей продажи билетов и др. На малодейственных автовокзалах и пассажирских автостанциях организуют три группы билетных касс. Однако на передовых автовокзалах внедряют более совершенную технологию «все кассы на все направления».

- режим работы касс;
- доступность услуг малозащищенным социальным категориям населения;
- количество жалоб от пассажиров – наличие жалоб по поводу нарушений прав и интересов граждан, которые охраняются законом.

Показателями качества процессов диспетчерского регулирования движения автобусов являются:

- соответствие движения автобусов расписанию – непрерывный контроль за соответствием графика движения каждого автобуса установленному расписанию осуществляется путем фиксации штамп-часов времени прибытия и отправления автобусов;

- соответствие расписанию движения пассажиропотока – пассажиропотоки на автобусных маршрутах в городах, пригородах, в международных соединениях беспрестанно изменяются во времени и пространстве, – эти изменения должны учитываться в расписании движения автобусов;

- достоверная информация об изменениях в дорожных условиях и отклонениях в расписании движения автобусов.

Показатели качества вспомогательных процессов соответственно делятся на показатели качества процессов по предоставлению информационно-консультативных услуг и показатели качества процессов по созданию удобств пассажирам.

Показатели качества процессов по предоставлению информационно-консультативных услуг характеризуются следующим:

- широта ассортимента информационно-консультативных услуг – обеспечение пассажиров четкой, исчерпывающей и своевременной информацией по вопросам движения автобусов, условий проезда и провоза багажа, услуг, которые предоставляются, пассажирам, порядка пользования автостанцией;

- наличие информации об услугах – предоставление информации относительно услуг, которые предоставляются на территории автовокзала;

- доступность и обзорность разнообразной информации – предоставление информации следующими средствами: зрительной справкой, громкоговорящей связью, устной справкой.

Показателями качества процессов по созданию удобств пассажирам выступают:

- широта ассортимента услуг по созданию удобств пассажирам – наличие мест отдыха, комнат матери и ребенка, буфетов, кафе, обмена валют;

- функциональность помещений для пассажиров на автостанции включает в себя комфортность нахождения на автостанции, удобство размещения помещений, эстетичность оформления помещений;



- время на сдачу и получение багажа;
- возможность получения медицинской помощи – наличие на автостанции медпункта или аптеки;
- доступность услуг малозащищенным социальным категориям населения.

Показатели качества выходов процессов предоставления услуг следующие:

- удовлетворенность услугами по реализации билетов, по предоставлению информации, по созданию удобств пассажирам;
- удовлетворенность пассажиров обслуживанием.

Показатели оценки качества сопутствующих процессов также представлены показателями качества входов сопутствующих процессов, показателями качества самих процессов и показателями качества выходов процессов.

Показателями качества входов являются:

- профессионализм персонала ПАС;
- надежность предоставленных услуг АТП – профессионализм водителей АТП, надежность и безопасность транспортных средств АТП;
- восприимчивость нормативно-технической документации.

Показатели качества сопутствующих процессов следующие:

- наличие оборудования, помещений, документации и средств контроля обслуживания;
- соблюдение требований действующего законодательства к обеспечению безопасности пассажиров – безопасность на автостанции, выполнения санитарно-гигиенических норм.

К показателям качества выходов относятся:

- надежность и своевременность обеспечения предприятия ресурсами является показателем входа процессов предоставления услуг и показателем выхода сопутствующих процессов;
- соответствие условий труда требованиям законодательства и работников.

Выбор данных показателей обусловлен тем, что их характеристика с использованием процессного подхода более всего отвечает современным требованиям, поскольку позволяет непрерывно управлять процессами обслуживания на ПАС.

**Выводы.** Таким образом, обоснована система показателей оценки качества обслуживания на ПАС в соответствии с процессами

ми предоставления услуг и сопутствующими. Сформированные показатели характеризуют параметры «входов», непосредственно реализации процессов и «выходов».

### Литература

1. Мишин В.М. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» (061100) / В.М. Мишин – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 463 с.
2. Решетняк Е. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е. Решетняк. – Харьков: Фактор, 2008. – 544 с.
3. Дмитриев О.А. Междугородные автобусные перевозки / О.А. Дмитриев. – М.: Транспорт, 1982. – 216 с.
4. Логистика: общественный пассажирский транспорт: учебник для студентов экономических вузов: под общ. ред. Л.Б. Миротина. – М.: Издательство «Экзамен», 2003. – 224 с.
5. Криворучко О.Н. Управление качеством услуг предприятий пассажирского автомобильного транспорта: монография / О.Н. Криворучко, Т.Е. Василенко. – Харьков: Издательство ХНАДУ, 2006. – 154 с.
6. П'ятницька Г.Т. Менеджмент громадського харчування: підруч. для вузів / Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 655 с.
7. Рибалко Н.В. Управління якістю послуг на підприємствах автосервісу: автореферат на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук: спеціальність 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами» (за видами економічної діяльності) / Н.В. Рибалко. – Полтава, 2008. – 20 с.
8. Сёмин О.А. Сервис в торговле. В трех кн. Книга первая. Маркетинг и управление качеством торговых услуг: учебное пособие / О.А. Сёмин, В.А. Сайдашева, В.В. Панюкова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство «Дело и Сервис», 2006. – 216 с.
9. Кизим М.О. Збалансована система показників: монографія / М.О. Кизим, А.А. Пилипенко, В.А. Зінченко. – Харьков: ВД «ІНЖЕК», 2007. – 192 с.

**Рецензент:** В. Г. Шинкаренко, проф., докт. екон. наук, ХНАДУ.

**Статья поступила в редакцию** 20.02.10 г.