

# СИСТЕМНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ

# ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ



**О. Криворучко**, доктор економічних наук, професор,  
Харківський національний автомобільно-дорожній університет, м. Харків

**СИСТЕМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ**

О. Криворучко, доктор экономических наук, профессор,  
Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет, г. Харьков

**SYSTEM EVALUATION OF TRANSPORT SERVICES QUALITY**

O. Kryvoruchko, Doctor of Economic Sciences, Senior Lecturer,  
Kharkiv National Automobile and Highway University, Kharkiv



## ВСТУП

Уринковій економіці значна увага приділяється управлінню якістю та його складовій — оціненню якості процесів, робіт, результатів. При цьому особливого значення набуває оцінення якості кінцевої продукції (послуг), що надається споживачу. Сучасним підходом до його проведення є споживчий, який передбачає встановлення ступеня задоволення споживачів у відповідних потребах, вимогах і побажаннях; акцентує увагу на корисному ефекті споживання певних послуг, продукції, робіт; передбачає використання різного переліку і складу оцінних параметрів, які формує безпосередньо споживач. Цей підхід є суб'єктивним, що зумовлено відмінностями у вимогах споживачів, різним сприйняттям певних процесів, об'єктів тощо. Однак підприємство, що надає послуги, може мати відмінне від споживача уявлення щодо якості процесу надання послуги, що викликає протиріччя в оціненні одно-

У статті викладено основні положення системного оцінювання якості автотранспортних послуг із позицій виробника і споживача.

го і того ж об'єкта. Існують принципові особливості менеджменту якості у сфері послуг та обслуговування: використання понять «якість з позицій споживача» та «якість з позицій виконавця»; визначення та врахування різних оцінень рівня якості; вирішення проблеми їхнього максимального наближення під час обслуговування конкретних споживачів; розроблення дієвих механізмів узгодження можливих розбіжностей.

## Аналіз останніх досліджень і публікацій

Теорія і практика оцінення якості транспортних послуг накопичила значний досвід його здійснення і з позицій виробника, і з позицій споживача. З позицій виробника (або виконавця) вантажних автомобільних перевезень розроблено показники якості транспортного обслуговування на підставі аналізу технологічних операцій процесу доставки вантажів [1]. Критеріями оцінювання транспортного обслуговування виступають значення показників, за яких досягається найбільший ефект





Рис. 1. Принцип обміну інформацією щодо оцінення якості автотранспортної послуги між споживачем і працівниками АТП

АТП, яка формується через відповідний обмін під час реалізації, з одного боку, механізмів сприйняття якості автотранспортної послуги споживачем, а з іншого — механізмів визначення рівня виконання вимог споживачів до якості працівниками АТП. Споживач сприймає якість за відповідними «точками зіткнення» з АТП, а працівники АТП оцінюють рівень виконання вимог споживачів за відповідними

елементами процесу обслуговування.

«Точки зіткнення» — це усі моменти діяльності, коли споживач контактує з персоналом організації у процесі пропозиції і споживання послуги. Вважається, що в цих «точках» підтверджуються або не підтверджуються очікування споживача.

«Точки зіткнення» споживача і персоналу АТП										
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Дзвінок споживача	Прибуття споживача	Вітання споживача	Встановлення вимог	Оформлення замовлення (договору)	Прибуття до споживача	Завантаження вантажу	Розвантаження вантажу	Оформлення товарно-транспортної документації	Оплата рахунків за послуги	Опитування про задоволеність якістю
↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
				«функціональна якість»						
					«інструментальна якість»					

Рис. 2. Прояв «інструментальної» і «функціональної» якості у «точках зіткнення» зі споживачами

Таблиця 1. Оцінення вимог до якості автотранспортних послуг

«Точки зіткнення»	Вимоги до процесу обслуговування	Значущість вимоги	Ступінь прояву
Дзвоник споживача	Ввічливість персоналу		
	Компетентність персоналу		
...			
...			

Механізм сприйняття якості споживачем є складним психологічним процесом зіставлення свого досвіду споживання послуги, фактичного її порівняння зі стандартом, очікуваннями, висунутими вимогами тощо.

Основні елементи процесу обслуговування споживачів автотранспортних послуг, «точки зіткнення» споживачів і виконавців даного процесу та відповідно прояв функціональної й інструментальної якості наведено на рис. 2.

Показники «функціональної» якості можуть виявлятися на всіх «точках зіткнення» — від дзвінка споживача до АТП до закінчення взаємодії з підприємством, а «інструментальної» якості — тільки в «точках зіткнення», в яких безпосередньо формуються корисні властивості послуги.

«Функціональну» якість будемо оцінювати показниками, що характеризують ввічливість персоналу, професіоналізм, компетентність, співчуття, матеріальну оснащеність.

До показників «інструментальної» якості будемо відносити всі їхні види, що оцінюють корисні властивості від надання автотранспортних послуг:

- зручність користування системою послуг (зручності щодо прийому і здачі вантажу, наявність додаткових послуг, можливість одержання достовірної інформації про тарифи, умови перевезення і місця розташування вантажу);
  - безпеку перевезень;
  - схоронність вантажу;
  - своєчасність відправлення і доставки вантажу;
  - надійність перевезень, гарантовані терміни доставки, у тому числі доставку вантажу точно в термін;
    - регулярність доставки вантажу;
    - організацію доставки вантажу «від дверей до дверей»;
    - супровід вантажу до кінцевого пункту призначення;
    - можливість митного очищення (сплата мита тощо);
    - оптимальну дислокацію пунктів відправлення і доставки;
    - наявність необхідної транспортної тари;

- наявність необхідного перевантажувального устаткування;
- ліквідацію перевантажувальних проміжних операцій тощо.

Видимі «точки зіткнення» і вимоги до якості на кожній із них визначаються виходячи з особливостей споживача (чи замовляє він перевезення вантажу, є його вантажоодержувачем або те й інше). Тобто перелік «точок зіткнення» і вимог до якості (показників, за якими буде виконуватися оцінення) у кожному конкретному випадку буде різним.

На підставі конкретного процесу обслуговування споживачів і їхнього опитування стосовно вимог, що висуваються, їхньої значимості формується вихідна інформація (табл. 1).

Значущість задоволення відповідних вимог і ступінь їхнього прояву встановлюється шляхом опитування споживачів до надання послуги. Значущість вимог задається у довільній формі. Ступінь прояву вимог пропонується оцінювати за п'ятибальною шкалою (1 бал — вимога незначна; 2 бали — вимога нижче середнього; 3 бали — вимога на середньому рівні; 4 бали — вимога вище за середній рівень; 5 балів — вимога висока) з наступним присвоєнням відповідних відносних значень: 0,2; 0,4; 0,6; 0,8 і 1,0.

Оцінення вимог необхідно виконувати окремо за кожним їхнім видом ( $T_i$ ) з урахуванням їхньої важливості для споживача:

$$T_i = C_{Ti} \alpha_i,$$

де  $C_{Ti}$  — ступінь прояву  $i$ -ї вимоги, відн. од.;

$\alpha_i$  — значущість  $i$ -ї вимоги ( $\sum_{i=1}^n \alpha_i = 1$ ), відн. од.

Фактичне виконання вимог доцільно оцінювати за сприйняттям якості автотранспортної послуги окремо споживачем та виконавцями (працівниками АТП).

Оцінення сприйняття ( $p_i$ ) виконання вимог за «очками зіткнення» пропонується виконувати шляхом зіставлення висунутих вимог із фактичним їх виконанням за допомогою критеріїв: «<» — якщо фактичний рівень не відповідає необхідному; «>» — якщо фактичний рівень перевершує необхідний; ▶



«=» — якщо фактичний рівень точно відповідає необхідному. При цьому критерію «=» треба при- своїти кількісне значення 1, а критеріям «<» і «>» по 0,5 відн. од.

$$p_i = C_{pi} \cdot \alpha_i,$$

де  $C_{pi}$  — ступінь сприйняття виконання  $i$ -ї вимоги до якості, відн. од.

За кожною вимогою пропонується розрахову- вати коефіцієнт її виконання. При цьому врахову- вати, що за вимогами, за якими фактичне сприй- няття перевищує рівень, що задається спожив- вачем ( $p_i > T_i$ ), включати значення вимог —  $T_i$ , а за вимогами, за якими фактичне сприйняття ниж- че ( $T_i \leq p_i$ ), — значення  $p_i$ . Це зумовлено необхідні- стю точного дотримання вимог споживача, які він ви- суває до процесу обслуговування і кінцевого резуль- тату.

Коефіцієнт виконання вимог споживачів до якос- ті автотранспортних послуг ( $K_{СП_i}$ ) розраховується за формулою

$$K_{СП_i} = \frac{\exp\{[p_i(p_i \leq T_i) + T_i(p_i > T_i)] \prod_j^S k_{c_j}^{in}\}}{\exp \sum_{i=1}^N T_i},$$

де  $N$  — загальна кількість висловлених вимог до якості;

$S$  — кількість вимог за показниками «інструмен- тальної» якості;

$k_{c_j}^{in}$  — коефіцієнт сприйняття якості за  $j$ -ю вимо- гою «інструментального» показника, відн. од.:

$$k_{c_j}^{in} = \frac{P_{ij}^{in}}{e(T_{ij}^{in})},$$

де  $P_{ij}^{in}$ ,  $e(T_{ij}^{in})$  — відповідно сприйняття й очікування виконання  $i$ -х вимог за  $j$ -ми показниками «інстру- ментальної» якості, відн. од.

У зв'язку із тим, що у споживача і працівників АТП має місце різне значення фактичного сприйня- ття якості, коефіцієнт виконання вимог також буде різ- ним. Порівняння одержаних оцінок дозволяє за кож- ною вимогою розрахувати коефіцієнт адекватності оцінки якості в системі «споживач — виконавець»:

$$\varpi_i = \frac{K_{СП_i}^C - K_{СП_i}^П}{K_{\max}},$$

де  $\varpi_i$  — коефіцієнт адекватності оцінення якості ви- конання  $i$ -ї вимоги споживачів до автотранспортних послуг у системі «споживач — виконавець»;

$K_{СП_i}^C$  — коефіцієнт виконання  $i$ -ї вимоги з якості з позицій споживачів;

$K_{СП_i}^П$  — коефіцієнт виконання  $i$ -ї вимоги з якості з позицій працівників;

$K_{\max}$  — максимально можливе значення коефіці- ента виконання вимог з якості.

У цілому рівень адекватного оцінення якості ав- тотранспортних послуг надається за усіма вимогами, висунутими споживачами,

$$\varpi = \sum_{i=1}^n \varpi_i, \varpi \rightarrow \min.$$

Аналіз коефіцієнта адекватності оцінення якос- ті за відповідними вимогами споживачів до послуг можна провести за допомогою графіка (рис. 3).

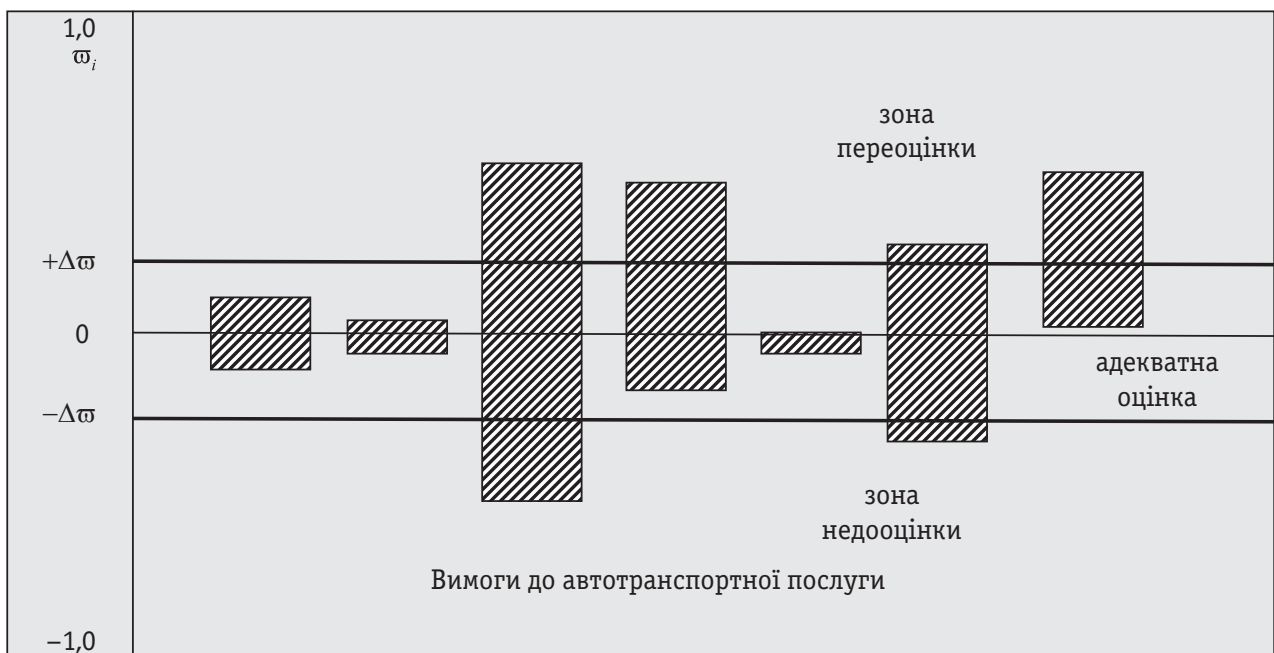


Рис. 3. Аналіз коефіцієнта адекватності оцінення якості в системі «споживач — виконавець»

За такого аналізу пропонується встановити зони адекватного оцінення, недооцінення та переоцінення рівня якості. Встановлення цих зон пов'язане з визначенням допустимого відхилення коефіцієнта адекватності ( $\Delta\omega$ ) за формулою

$$\Delta\omega = \bar{\omega}\sigma,$$

де  $\bar{\omega}$  — середнє значення коефіцієнта адекватності оцінки якості виконання вимог споживачів ( $\bar{\omega} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \omega_i$ );

$\sigma$  — середньоквадратичне відхилення в оцінках

$$\text{коефіцієнта адекватності } (\sigma = \frac{1}{n} \sqrt{\sum_{i=1}^n (\omega_i - \bar{\omega})^2}).$$

Зона адекватного оцінення ( $-\Delta\omega \leq \omega_i \leq \Delta\omega$ ) характеризує адекватне сприйняття споживачами і працівниками АТП процесу обслуговування та ступеня виконання вимог, що характеризують рівень якості. Одержаний рівень якості автотранспортних послуг можна вважати об'єктивним.

Зона недооцінення ( $< -\Delta\omega$ ) відображає розбіжності думок споживачів і працівників АТП відносно якості наданих автотранспортних послуг. Споживачі оцінюють якість послуг дещо нижче, ніж виконавці. У цьому випадку необхідно виявити причини невідповідності, проаналізувати, в яких саме «точках зіткнення» мали місце значні розбіжності; встановити більш тісний контакт зі споживачами та розробити заходи щодо забезпечення гарантій якісного надання послуг.

Зона переоцінення якості ( $> \Delta\omega$ ) характеризується рівнем вимог, які споживачі автотранспортних послуг оцінили вище, ніж працівники АТП, тобто споживач не висував суттєвих вимог до якості і мав найменші очікування, а одержав максимально високе сприйняття. При цьому працівники АТП повинні більш ретельно приділяти увагу підготовці процесу обслуговування споживачів, встановленню точних вимог до якості та в цілому удосконалювати механізми роботи зі споживачами.

### ВИСНОВКИ

Запропоновано основні положення системного оцінювання якості автотранспортних послуг, спрямованого на виявлення відповідності між сприйняттям якості споживачами і працівниками АТП. Використання системного оцінення дозво-

ляє об'єктивно оцінити процес обслуговування споживачів автотранспортних послуг та якість як його основний результат.

### ЛІТЕРАТУРА

1. Повышение качества транспортного обслуживания народного хозяйства / А. В. Комаров, Б. С. Рязанцев, Н. С. Цурков и др. / Под ред. А. В. Комарова и В. С. Кравченко. — М.: Транспорт, 1988. — 205 с.
2. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О. П. Глудкин Н. М. Горбунов, А. И. Гуров, Ю. В. Зорин; Под ред. О. П. Глудкина. — М.: Радио и связь, 1999. — 600 с.
3. Мишин В. М. Управление качеством: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. — 303 с.
4. Управление качеством: Учебник для вузов / Под ред. С. Д. Ильенковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. — 334 с.
5. Пономарева Т. А., Супрягина М.С. Процессный подход к оценке внутреннего качества в сервисной организации // Менеджмент в России и за рубежом. — 2005. — № 4. — С. 74—81.
6. Волкова, Н. В. Кубокачус: методика оценки качества услуг / Н. В. Волкова // Практический маркетинг. — 2006. — № 4. — С. 16—22.
7. Повышение качества обслуживания в розничной торговле / Г. Васильев, Н. Сенина // Маркетинг. — 2007. — № 2. — С. 70—77.
8. Соколов Д. Нечеткая система оценки качества [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.tssonline.ru/articles2/fix-op/nechetkaya-sistema-ocenki-kachestva>
9. Мазаракі А., Пугачовський Г. Модель Кано в системах управління якістю // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2004. — № 3. — С. 55—58.
10. Салиев, Ш. А. Анализ эффективности государственного регулирования качества торгового обслуживания населения / Ш. А. Салиев // Аудит и финансовый анализ. — 2008. — № 3. — С. 308—311.
11. Шинкаренко В. Г., Криворучко О. Н. Управление результатами деятельности работников АТП. — Харьков: Изд-во ХГАДТУ, 1999. — 143 с.
12. Криворучко О. М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика: Монографія. — Харків: Вид-во ХНАДУ, 2006. — 404 с. ■