

20. Логистика: общественный пассажирский транспорт : учебник для студентов экономических вузов / под общ. ред. Л. Б. Миротина. – М. : Экзамен, 2003. – 224 с.

21. Шабанов А. В. Региональные логистические системы общественного транспорта: методология формирования и механизм управления / А. В. Шабанов. – Ростов н/Д. : Изд-во СКНЦ ВШ, 2001. – 205 с.

22. Криворучко О. Н. Управление качеством услуг предприятий пассажирского автомобильного транспорта : монография / О. Н. Криворучко, Т. Е. Василенко. – Х.: ХНАДУ, 2006. – 154 с.

23. Орлов А. И. Организационно-экономическое моделирование : учебник : в 3 ч. / А. И. Орлов. – М. : Изд-во МГТУ им. Н. Э. Баумана. – 2009. – Ч. 2: Экспертные оценки. – 2011. – 486 с.

24. Голубков Е. П. Технология принятия управленческих решений / Е. П. Голубков. – М. : Дело и сервис, 2005. – 544 с.

25. Никитина Н. Ш. Математическая статистика для экономистов : учеб. пособие / Н. Ш. Никитина. – 2-е изд. перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 170 с.

Рецензент: О. М. Криворучко, докт. екон. наук, проф., ХНАДУ.

Стаття надійшла до редакції 23.08.2012 р.

УДК 656.13:658.56

КРИВОРУЧКО О.М., докт. екон. наук,

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

ВИЗНАЧЕННЯ ВНЕСКУ ІНТЕГРОВАНИХ ПРОЦЕСІВ У ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ АВТОТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

Анотація. Розроблено методичний підхід до визначення внеску інтегрованих процесів у забезпечення якості автотранспортних послуг, який ґрунтується на встановленні невідповідностей складових процесу вимогам споживачів у певних їх «точках зіткнення» з АТП. Такий підхід дозволяє виконати аналіз процесів, що забезпечують якість автотранспортних послуг з позицій споживачів, встановити найбільш критичні з усього переліку та сформулювати доцільні рішення щодо досягнення цілей у сфері якості.

Ключові слова: процес, якість, автотранспортна послуга, «точка зіткнення», невідповідність.

KRYVORUCHKO O., Dr., Econ. Sc.,
Kharkiv National Automobile and Highway University

DETERMINATION OF CONTRIBUTION OF INTEGRATED PROCESSES IN THE QUALITY OF MOTOR TRANSPORT SERVICE

Abstract. *The methodical approach to determination of integrated processes contribution in the quality of motor transport service has been worked out. It is based on identification of discrepancy of the process components with the consumers' requirements in their «points of collision» with the motor transport enterprise. Such approach allows to analyze the processes that provide the quality of motor transport services from the consumers' position, identify the most critical ones from the whole list and make proper decisions to achieve the goals in the field of quality.*

Key words: *process, quality, motor transport service, «point of collision», discrepancy.*

Постановка проблеми. В сучасній економіці одну з провідних ролей в управлінні бізнесом відіграє якість. Досить велика кількість підприємств розробляють і ефективно застосовують системи управління якістю продукції, що виробляється, або послуг, що надаються. При цьому все більшого поширення набувають принципи тотального управління якістю (TQM) як всебічного, цілеспрямованого і добре скоординованого застосування методів довгострокового й оперативного характеру на всіх етапах виробництва і випуску (надання) продукції (послуг) за участю працівників усіх підрозділів на всіх рівнях організаційної структури і раціональному використанні усіх видів ресурсів (людських, технічних, матеріальних і ін.) для виконання вимог споживача до якості кінцевої продукції (послуг). Основними принципами реалізації TQM є застосування процесного підходу та постійне удосконалювання. Процес розглядається як джерело якості; якість процесу прирівнюється до якості результату цього процесу; управління процесами спрямоване на підвищення якості всього процесу – від початку до кінця, попередження браку та постійні поліпшення. При цьому удосконалювання якості ґрунтується на виборі найбільш критичного процесу для досягнення успіху підприємства у цій сфері діяльності.

Забезпечення якості кінцевої продукції (послуг) досягається за рахунок сукупності різних процесів виробництва і функціонування підприємства. Тому необхідно знати внесок кожного процесу у до-

сягнення кінцевого результату, проблеми його реалізації з метою внесення відповідних удосконалювань.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В сучасній літературі [1–4] та практиці проблемі оцінки якості сукупності процесів, що її формують, не приділяється достатньо уваги. Розроблено методи та підходи до оцінки якості окремих технологічних, управлінських та інших видів процесів.

Так, згідно з МС ISO 9000:2000 оцінка процесу має виконуватися за трьома групами показників: процесу, продукту процесу, задоволеності клієнтів процесу. При цьому за кожною групою визначаються вартісні показники, показники часу та технічні. Однак зазначається, що для оцінки одного процесу необов'язково використовувати усі види показників.

Найбільше поширення має підхід, при якому оцінюється якість процесу за характеристиками результативності, ефективності та адаптивності [1, 2].

При цьому результативність процесу відображає ступінь відповідності виробленої продукції проекту і оцінюється якістю продукту, точним дотриманням часу виконання (точно в термін), тривалістю виконання замовлення.

Перелік узагальнених характеристик, які служать непрямыми показниками якості процесів, що належать до показників результативності, наведено в роботі [3, с. 341–342]: виконання процесу, а саме точність процесу; можливість (показник стабільності); надійність; продуктивність; гармонічність (характеризується параметрами черг продуктів на вході і виході процесу); керованість (встановлюється величиною реакції процесу на управлінський вплив); безпека; ергономічність; екологічність.

Ефективність процесу є характеристикою ступеня використання виділених ресурсів.

Адаптивність процесу (гнучкість, спроможність до адаптації) – це пристосованість до зміни умов виробництва, що залежать від зовнішніх і внутрішніх факторів середовища підприємства.

Розвиток цього підходу відбувається через врахування системи ризиків [4, с. 28–29]. При оцінці результативності, окрім досягнення запланованого результату процесу, передбачається встановлення ризиків цього результату, тобто ймовірності досягнення запланованого результату, також розглядаються додаткові характеристики

процесу (вплив навколишнього середовища, потенційні ризики для персоналу тощо).

Разом з цим, проблема визначення внеску процесів формування якості на підприємстві у кінцевий результат – якість продукту недостатньо розроблена, відсутні методичні підходи до визначення взаємовпливу процесів у загальній системі (мережі інтегрованих процесів).

Мета статті – розробити методичний підхід до визначення внеску процесів у забезпечення якості кінцевого результату АТП – якості автотранспортної послуги.

Викладення основного матеріалу дослідження. В основу положень щодо визначення внеску процесів у забезпечення якості кінцевого результату на підприємстві доцільно покласти: по-перше, принцип оцінки з позицій споживачів; по-друге, положення, що усі процеси формування якості взаємопов'язані один з одним і повинні мати одну цільову спрямованість на забезпечення виконання вимог споживачів.

Сучасні дослідження [2, 6] доводять необхідність оцінки якості з позицій споживача: «якість оцінюється тільки споживачем...» [2, с. 53], «основним критерієм оцінки якості послуги стає реакція споживача...» [6, с. 51] та інші.

Використання принципу оцінки якості з позицій споживача автотранспортних послуг передбачає, що споживач оцінює складові процесу їх надання за певними «точками зіткнення».

«Точки зіткнення» – це усі моменти діяльності, коли споживач контактує з персоналом організації в процесі пропозиції і споживання послуги. Вважається, що в цих «точках» підтверджуються або не підтверджуються очікування споживача. Механізм сприйняття якості споживачем є складним психологічним процесом зіставлення свого досвіду споживання послуги, фактичного її порівняння зі стандартом, очікуваннями, висунутими вимогами тощо.

У цих точках формується функціональна і інструментальна якість. Функціональна якість визначається показниками, що характеризують ввічливість персоналу, професіоналізм, компетентність, співчуття, матеріальну оснащеність. Інструментальна якість оцінюється корисними властивостями від надання автотранспортних послуг, а саме: зручністю користування системою послуг (зручності

щодо приймання і здачі вантажу, наявність додаткових послуг, можливість одержання достовірної інформації про тарифи, умови перевезення і місця розташування вантажу); безпекою перевезень; збереженістю вантажу; своєчасністю відправлення і доставки вантажу; надійністю перевезень, гарантованими термінами доставки, у тому числі доставки вантажу «точно в термін»; регулярністю доставки вантажу; організацією доставки вантажу «від дверей до дверей»; можливістю митного очищення (сплата мита та ін.); оптимальною дислокацією пунктів відправлення і доставки вантажів та ін.

При цьому функціональна якість забезпечується за допомогою процесів управління: наприклад, для контактного персоналу шляхом створення мотиваційних і організаційних умов праці (внутрішній маркетинг); а інструментальна якість більшою мірою залежить від якості реалізації допоміжних і обслуговуючих виробничо-виробничих процесів (рис. 1).

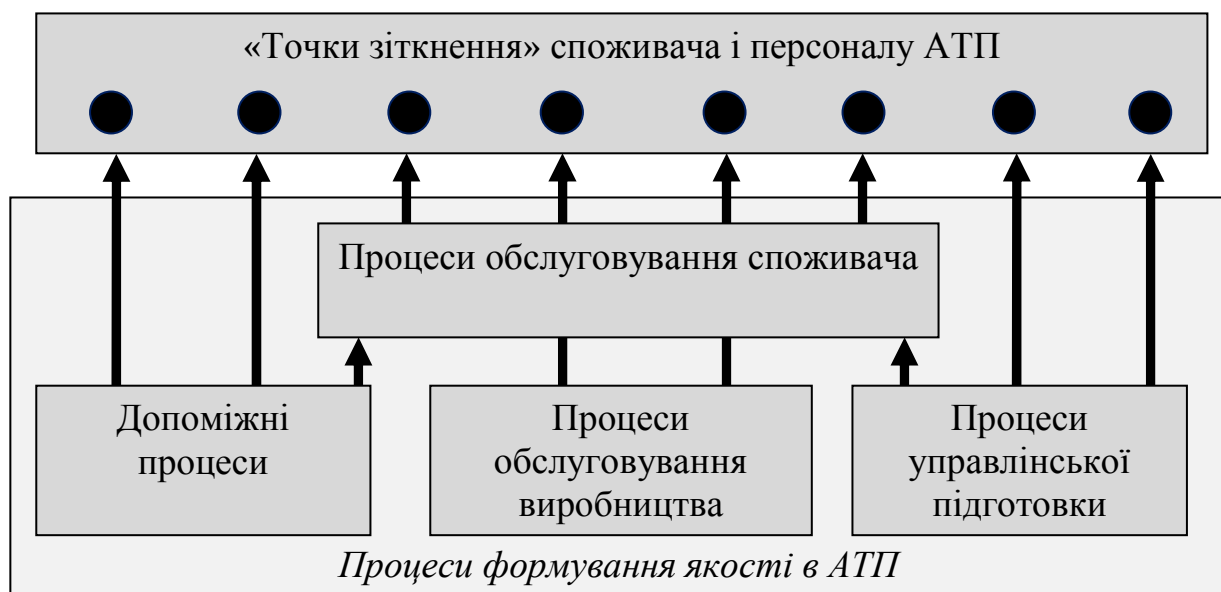


Рис. 1. Вплив процесів на формування якості у «точках зіткнення»

«Точки зіткнення» споживача транспортних послуг і підприємства, що їх надає, визначаються виходячи з особливостей споживача (чи замовляє він перевезення вантажу, є його вантажоодержувачем або те й інше), тобто перелік «точок зіткнення» у кожному конкретному випадку буде різним. До них належать: звернення споживача в АТП, його прибуття в АТП, встановлення вимог, оформлення замовлення на перевезення та ін.

Забезпечення якості реалізації процесів у певних точках зіткнення споживача і підприємства досягається сукупністю різних видів інтегрованого процесу формування якості. До складу інтегрованих процесів формування якості належать процеси, виконувані споживачем і АТП: процеси обслуговування споживача, допоміжні й обслуговуючі виробництво процеси й управлінські процеси [7, с. 95–101].

При цьому процеси обслуговування споживачів мають суттєвий вплив на формування якості автотранспортної послуги з позицій споживачів, інші ж процеси впливають опосередковано, здебільшого через процеси обслуговування споживачів.

При належному виконанні усіх процесів і відсутності невідповідностей можна досягти виконання вимог, які висуваються споживачем до якості автотранспортних послуг.

Встановлення невідповідностей вважається доцільним виконувати за складовими процесу обслуговування споживачів. При цьому за кожною точкою зіткнення необхідно визначити процес, який забезпечує якість у цій точці; можливі фактори, що виступають невідповідностями, та критерії їх оцінки. Приклад оцінки інтегрованих процесів, що формують і забезпечують якість автотранспортних послуг, наведено в табл. 1.

Така оцінка може бути доповнена і уточнена з урахуванням додаткових «точок зіткнення» споживача і персоналу АТП та специфіки діяльності, прояву різних факторів у цих точках.

Фактичний внесок кожного інтегрованого процесу δ_i , що забезпечує якість автотранспортної послуги, пропонується оцінювати так

$$\delta_i = \frac{Q_{\text{факт}_i}}{\sum_{i=1}^n Q_{\text{факт}_i}},$$

де $Q_{\text{факт}_i}$ – фактична оцінка факторів за i -м процесом формування якості транспортної послуги за усім переліком зафіксованих відповідностей або невідповідностей;

$i = 1, 2, \dots, n$, n – кількість процесів формування якості автотранспортних послуг.

Таблиця 1

Оцінка процесів, що забезпечують якість автотранспортної послуги

Інтегровані процеси, що забезпечують якість транспортної послуги					
«Точки зіткнення» споживача і персоналу АТП	назва	фактори, що оцінюються	критерії	оцінка	примітки
1	2	3	4	5	6
дзвоник споживача	процес управлінської підготовки	відсутність невідповідностей, виявлених при оцінці якості послуги	не виявлені	1,5	–
			усунення невідповідностей не потребує матеріальних затрат	-0,5	за кожну невідповідність
			усунення невідповідностей потребує матеріальних затрат	-1,0	
прибуття споживача в АТП	обслуговуючі виробництво процеси	стан приміщень відповідно до вимог норм і техніки безпеки	приміщення повністю відповідають	1,0	–
			не всім вимогам відповідають	-0,1	за кожну некритичну невідповідність
				-0,5	за кожну критичну невідповідність
привітання споживача. встановлення вимог	процес управлінської підготовки	наявність підготовленого кваліфікованого персоналу	достатня кількість навченого і атестованого персоналу	1,0	–
оформлення замовлення (договору)			недостатньо навченого і атестованого персоналу, але робота виконується без зривів	-0,1	за кожного спеціаліста
			недостатня кількість навченого і атестованого персоналу, та робота виконується зі зривами	-0,5	

Продовження табл. 1

1	2	3	4	5	6
прибуття до споживача для виконання замовлення	процес обслу- говування споживача	стан транспортних засобів	повністю відповідає вимогам (виду вантажу, що перевозиться, технічному стану тощо)	1,0	–
			не всім вимогам відповідають	-0,1	за кожну некритичну невідповідність
				-0,5	за кожну критичну невідповідність
		процес перевезення	виконується відповідно до графіка	1,0	–
			порушення запланованих термінів	-0,1	за кожну невідповідність
			повністю відповідає вимогам (клас, досвід, стаж та ін.)	1,0	–
розвантаження вантажу	процес обслу- говування споживача	кваліфікація персоналу (водіїв автомобілів)	не всім вимогам відповідають	-0,1	за кожну некритичну невідповідність
			виконується (або не виконується з вини інших осіб або організацій)	-0,5	за кожну критичну невідповідність
				1,0	–
		не виконується з вини АТП	-0,1	за кожну невідповідність	

Закінчення табл. 1

1	2	3	4	5	6
оформлення транспортної документації	процес управ- лінської підго- товки, процес обслуговуван- ня споживачів	професіоналізм відповідного персоналу	повне дотримання правил оформлення транспортної документації	1,0	–
			незначні порушення правил оформлення документації	-0,1	за кожну невідповідність
			значні порушення правил оформлення документації	-0,5	
оплата рахунків за послуги	процес управлінської підготовки	професіоналізм відповідного персоналу	повне дотримання правил оформлення рахунків за послуги	1,0	–
			незначні порушення правил оформлення рахунків	-0,1	за кожну невідповідність
			значні порушення правил оформлення рахунків	-0,5	
			не виявлені	1,5	–
		відсутність невідповідностей, виявлених при оцінюванні якості послуги	усунення невідповідностей не потребує матеріальних затрат	-0,5	за кожну невідповідність
			усунення невідповідностей потребує матеріальних затрат	-1,0	

Фактична оцінка факторів здійснюється підсумовуванням балів за кожним видом відповідності або невідповідності, що були зафіксовані. При цьому значення фактичного внеску може набувати негативного вигляду в тому випадку, якщо кількість і значущість невідповідностей за цим процесом перевищують оцінку відповідностей.

З метою формулювання остаточних висновків і вироблення відповідних рішень доцільно порівнювати фактичний внесок кожного процесу формування якості з можливим внеском $\delta_{i_{\max}}$

$$\Delta\delta_i = \delta_i - \delta_{i_{\max}};$$

$$\delta_{i_{\max}} = \frac{Q_{\max_i}}{\sum_{i=1}^n Q_{\max_i}},$$

де $\Delta\delta_i$ – відхилення рівня фактичного внеску i -го процесу формування якості від максимально можливого значення;

$Q_{\max_i}$ – максимально можлива оцінка факторів за i -м процесом формування якості транспортної послуги за усім переліком відповідностей встановлених факторів.

Чим менше $\Delta\delta_i$, тим краще функціонує процес і виявлені невідповідності не мають суттєвого впливу, і, навпаки, більше значення $\Delta\delta_i$ характеризує процес як критичний щодо забезпечення якості автотранспортної послуги, а отже, потребує першочергових рішень що стосується його перепроєктування або удосконалювання.

Висновки. Запропоновано методичний підхід до визначення внеску інтегрованих процесів у забезпечення якості автотранспортних послуг. Використання цього підходу дозволяє об'єктивно встановити невідповідності в ході реалізації процесу обслуговування споживачів автотранспортних послуг та сформулювати конкретні рекомендації щодо їх усунення та попередження в наступному періоді.

Література

1. Кане М. М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества : учебн. пособ. / М. М. Кане, Б. В. Иванов, В. Н. Корешков, А. Г. Схиртладзе. – С.Пб. : Питер, 2008. – 560 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. Круглов М. Г. Менеджмент качества как он есть / М. Г. Круглов, Г. М. Шишков. – М. : Эксмо, 2006. – 544 с. – (Качественный менеджмент).
4. Шичков Н. А. Выбор методов измерения процессов системы менеджмента качества [Электронный ресурс] / Н. А. Шичков // Методы менеджмента качества. – 2005. – № 2. – С. 14–17 – Режим доступа: http://quality.eur.ru/MATERIALY11/selection_method.htm.
5. Андрусенко С. І. Процесна модель автотранспортного підприємства / С. І. Андрусенко // Управління проектами, системний аналіз і логістика: наук. журн. Економічна серія. – 2007. – Вип. 4. – С. 37–44.
6. Пономарева Т.А. Процессный подход к оценке внутреннего качества в сервисной организации / Т. А. Пономарева, М. С. Супрягина // Менеджмент в России и за рубежом. – 2005. – № 4. – С. 74–81.
7. Криворучко О. М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика : монографія / О. М. Криворучко. – Х. : ХНАДУ, 2006. – 404 с.

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

Стаття надійшла до редакції 14. 08. 2012 р.

УДК 330.11

ШИНКАРЕНКО В.Г., докт. екон. наук,

АНАНКО І.М., канд. екон. наук,

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

ЕТИМОЛОГІЯ ПОНЯТЬ «СПОЖИВАЧ», «ПОКУПЕЦЬ» І «КЛІЄНТ» ТА ЇХ ВИКОРИСТАННЯ НА АВТОТРАНСПОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

***Анотація.** Підприємству будь-якої галузі важливо розрізняти його споживачів, покупців та клієнтів, адже кожна з цих категорій ставить різні цілі: клієнт має не втрачати інтерес до діяльності підприємства, покупець – бажання купувати, а споживач – необхідність користування послугами. У статті виділено основні риси понять «споживач», «покупець» та «клієнт», уточнено їх визначення та застосовано до сфери надання автотранспортних послуг.*

***Ключові слова:** уточнення понять, споживач, покупець, клієнт, автотранспортне підприємство.*