

ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕСУ ПІДГОТОВКИ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ РІШЕНЬ
У СФЕРІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

Ігнатенко Д.О., кандидат технічних наук

Постановка проблеми у загальному вигляді. Процес управління якістю транспортних послуг при його простоті, на перший погляд, досить непростий за поглибленим аналізом. У ньому достатньо багато тонкощів і «підводних рифів», які добре знайомі професійним менеджерам [3]. У кожному транспортному підприємстві (ТП) здійснюється розробка процесів управління якістю транспортних послуг. І в кожному з них практика розробки і реалізації таких процесів має свої особливості, які визначаються характером і специфікою його діяльності, його організаційною структурою, системою комунікацій, що діє, внутрішньою культурою.

Проте є де що загальне, характерне для будь-якого процесу розробки та реалізації рішень щодо управління якістю транспортних послуг, де б він не здійснювався. Це той єдиний стержень, який формує технологію розробки та реалізації процесів управління якістю транспортних послуг, яка має використовуватись у будь-якому ТП. Хід рішення можна розглядати як виконання взаємопов'язаного набору етапів їх складових у процесі розробки та реалізації таких процесів управління. У кожному конкретному випадку цей процес буде уточнений та індивідуалізований.

Дослідження за обраною темою, пов'язане з важливими науковими та практичними завданнями науково-дослідних робіт за тематикою Національного транспортного університету.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить, що ефективна діяльність неможлива без врахування постійних змін зовнішнього середовища, і тому потрібне постійне регулювання діяльності з боку менеджера. Воно досягається, зокрема на основі певних управлінських рішень (Ю.В. Вертакова [1], І.Л.Карданська [3]), а також завдяки розробці та реалізації багатобічних процесів управління якістю послуг, від рівня й оперативності яких залежить ефективність діяльності. Багато учених приділяли цьому питанню значне місце у своїх наукових працях. Серед них можна виділити праці Й.С. Завадського [2], В. М. Мішин [4], А. М. Ткаченко [6] та інших.

Водночас *невирішеною раніше частиною загальної проблеми* лишається визначення можливостей адаптувати усталені підходи аналізу систем управління якістю до умов вирішення питань забезпечення функціонування транспортного комплексу, оскільки діяльність менеджерів транспорту має певні особливості за складністю, об'єктивністю, оперативністю, стратегічною спрямованістю та іншими ознаками.

Таким чином, автор ставить за *мету* адаптувати підходи аналізу систем управління до розробки та реалізації процесів управління якістю транспортних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Однією з відмінних рис теорії управління взагалі, і в галузі транспорту зокрема, є наявність в ній методів, які дозволяють обробляти як кількісну, так і якісну (некількісну) інформацію. Можливі різні способи представлення процесу розробки та реалізації рішень щодо управління якістю надання транспортних послуг, в основі яких різні підходи до управління: системний, кількісний, ситуаційний та ін.

На основі структурно-функціонального аналізу діяльності ТП, а також узагальнення літературних джерел [3,5], систематизовано етапи процесу розробки та реалізації рішень щодо управління якістю надання транспортних послуг:

- підготовка рішень щодо управління якістю транспортних послуг (постановка цілей);
- розробка рішень щодо управління якістю транспортних послуг;
- ухвалення рішень, реалізація, аналіз результатів.

У такій укрупненій схемі здійснено упорядкування складових досліджуваного процесу у їх технологічній послідовності, а їх групування - відповідно до тієї ролі, яку вони відіграють у процесі управління якістю в ТП.

До першого етапу віднесено здобуття інформації про ситуацію, прогноз чи аналіз складових процесу, діагностику ситуації щодо управління якістю транспортних послуг, виявлення проблемної ситуації і прогноз її розвитку, а також постановку проблеми та формування цілей.

На другому етапі передбачено постановку завдання, генерування альтернативних варіантів та відбір основних варіантів рішень щодо управління якістю транспортних послуг, а також розробку сценаріїв розвитку ситуації та експертну оцінку основних варіантів управляючих дій.

Для успішної реалізації третього, завершального етапу, необхідно здійснити колективну експертну оцінку, ухвалення рішення за розробленими процесами управління якістю транспортних послуг. Успішність цього етапу визначається розробкою програми (плану) дій, здійснення контролю реалізації програми (плану) та аналізу результатів розвитку ситуації.

Для послідовності викладу матеріалу, у першу чергу розглянемо особливості підготовки рішень щодо управління якістю. Так, здобуття інформації про ситуацію має передбачати використання сучасних інформаційних технологій, у тому числі можливості експертного оцінювання, які дозволяють при виробленні рішень щодо управління якістю надання транспортних послуг особою, що ухвалює рішення (ОУР), враховувати основні аспекти взаємодії «ситуація — ОУР» за рахунок можливості використання якісних та кількісних оцінок складових ситуації, що як формалізуються, так і не формалізуються, в якій ОУР здійснює активні управлінські дії.

Отримувана інформація про ситуацію щодо управління якістю має бути достовірною і повною. Недостовірна або недостатньо повна інформація може призводити до прийняття помилкових і неефективних рішень які можуть зашкодити інтересам споживачів транспортних послуг. Проте не менші труднощі виникають і за наявності надлишкової інформації, оскільки виникає проблема відбору інформації, що дійсно представляє інтерес і є важливою для своєчасного ухвалення ефективного рішення щодо управління якістю надання транспортних послуг. Як зазначено в [6], керівники транспортних підприємств страждають від надлишкової інформації, що не відноситься до справи. Тому в ході спостережень важливо звернути увагу на відмінності між релевантною та недоречною інформацією й уміти відділяти одну від іншої.

Важливою складовою при здобутті і обробці інформації про ситуацію щодо управління якістю транспортних послуг є підготовка аналітичного матеріалу, що відображає основні особливості і тенденції розвитку ситуації в ТП. Природно, що такий аналітичний матеріал має готуватися менеджерами, які володіють достатніми знаннями та досвідом у сфері, до якої належить ситуація у сфері надання транспортних послуг

Маючи необхідну інформацію про ситуацію і знаючи цілі, до досягнення яких прагне ТП, можна переходити до аналізу ситуації. Основним завданням аналізу ситуації є виявлення чинників, які визначають динаміку її розвитку. Спочатку проводиться змістовний аналіз і на якісному рівні встановлюються основні моменти, які дозволяють виявити чинники, до зміни вимірювань і характеру дії яких ситуація чутлива.

Аби мати можливість встановити динаміку розвитку ситуації під впливом тих чи інших чинників, необхідно перейти до кількісних методів, і таким чином ввести в розгляд кількісну інтерпретацію чинників у вигляді змінних, значення яких можуть змінюватися в тому чи іншому діапазоні залежно від зовнішніх чи внутрішніх дій в ТП [7].

За наявності індексів або змінних доцільним є також визначення порогових значень, перевищення або наближення до яких повинні викликати відповідні рішення щодо управління якістю транспортних послуг і дії з боку ОУР. Корисні аналіз та оцінка стійкості ситуації до зміни значень чинників, що найбільш суттєво впливають на її розвиток, або тих чинників, на зміну значень яких буде спрямовано управлінську дію в ТП.

При аналізі ситуації важливо виділити ключові проблеми розвитку сфери транспортного обслуговування, на які необхідно в першу чергу звернути увагу при цілеспрямованому управлінні процесом, а також на характер їх впливу. У цьому і полягає завдання діагностики ситуації.

На підставі проведеного аналізу ситуації визначаються найбільш чутливі моменти, які можуть призвести до небажаного розвитку подій, фіксуються їх ознаки. Причини виникнення проблеми стають зрозумілими. Вирішення цих проблем необхідне для запобігання небажаному розвитку ситуації щодо управління якістю транспортних послуг.

Досягнення поставлених перед ТП цілей (якщо це не лише підтримка рівня вже досягнутих результатів), як правило, вимагає цілеспрямованих управлінських дій для забезпечення розвитку ситуації в бажаному напрямі.

Особливу роль при розробці та реалізації рішень щодо управління якістю транспортних послуг відіграють проблеми, пов'язані з оцінкою розвитку аналізованих ситуацій, очікуваних результатів реалізації пропонуваніх альтернативних варіантів рішень.

При постановці проблеми виділяється і чітко описується головна (центральна) ланка в проблемі; визначається коло питань, розгляд яких необхідний для вирішення центрального питання;

знаходяться змістовні зв'язки й зв'язки за часом, а також супідрядність всього комплексу питань, які складають проблему підвищення якості надання транспортних послуг. В результаті проведення такої роботи у ОУР формується уявлення про проблему і з'являється можливість визначити шляхи її вирішення.

Діагностика, формулювання і обґрунтування проблеми — складне теоретичне і практичне завдання. Ідентифікація проблеми є ще й центральною частиною процесу. Якщо допускається помилка, то сутність наступних етапів може отримати не правильну «наповненість». Так, зусилля менеджерів ТП з вирішення проблеми можуть бути спрямовані, на усунення «ознак», а не на саму проблему. Проблема в цьому випадку залишається і виявляється пізніше.

Велике значення має формування цілей, що стоять перед ТП та його персоналом стосовно вирішення цієї проблеми. Лише після їх виявлення можна здійснювати визначення чинників, механізмів, закономірностей, ресурсів, що впливають на розвиток ситуації. Формування цілей може здійснюватися безпосередньо керівником ТП, а може вироблятися й колективно.

В даний час розроблені методи побудови результуючих дерев цілей і дерев критеріїв, що є результатом колективної експертизи для тих випадків, коли точки зору менеджерів та фахівців, що формують з управління якістю надання послуг, можуть відрізнитися [7].

Однією з важливих складових другого блоку етапів розробки та реалізації рішень щодо управління якістю надання транспортних послуг є постановка завдання. Базуючись на сформованих цілях, ставиться завдання — завдання на розробку заходів реалізації цілей.

Генерування альтернативних рішень з управління якістю транспортних послуг в ТП може здійснюватися або безпосередньо, або за допомогою спеціальних експертних процедур. Можуть використовуватися різні технології генерування альтернативних варіантів розробки та реалізації рішень щодо такого управління. Це технології на основі методу аналогій, коли розробка рішень щодо управління якістю надання транспортних послуг заснована на використанні досвіду вирішення попередніх аналогічних проблем, й різні способи синтезу рішень з певним чином структурованих складових, в складніших ситуаціях — об'єднання для розробки вирішення висококваліфікованих менеджерів та фахівців з відповідних сфер діяльності ТП та ін.

Після того як розроблені альтернативні варіанти рішень щодо управління якістю надання транспортних послуг, представлені у вигляді ідей, концепцій, можливої технологічної послідовності дій, можливих способів реалізації пропонованих варіантів, має бути здійснений їх попередній аналіз з метою відсіву свідомо нежиттєздатних, неконкурентоспроможних варіантів або варіантів, які свідомо дублюють інші, які з певних причин також запропоновані для розгляду. Технології відсіву можуть бути досить різними. З цією метою мають залучатися високопрофесійні спеціалісти, здатні відібрати альтернативні варіанти рішень щодо управління якістю транспортних послуг, які варті подальшого, глибшого опрацювання і порівняльної оцінки.

При відборі основних варіантів рішень щодо управління якістю надання транспортних послуг необхідно враховувати як їх досить високу порівняльну оцінку, так і відсутність дублювання, аби спектр альтернативних варіантів, відібраних для глибшого опрацювання, був досить повним і в той же час не надлишковим. Повинні враховуватися також специфічні особливості ситуації на ринку транспортних послуг, встановлені в процесі її діагностики.

Сценарії очікуваного розвитку ситуації відіграють важливу роль при розробці рішень щодо управління якістю транспортних послуг в ТП. Основне завдання розробки сценаріїв — дати ОУР ключ до розуміння ситуації і найбільш вірогідного її розвитку. Одним з основних завдань при розробці сценарію є визначення чинників, що характеризують ситуацію і тенденції її розвитку у сфері транспортного обслуговування, а також визначення альтернативних варіантів динаміки їх зміни.

Розробка сценаріїв розвитку ситуації доцільно проводити переважно з використанням технологій ситуаційного аналізу і експертного оцінювання, що дають можливість враховувати як кількісну, так і якісну інформацію. Слід зазначити, що, як правило, доводиться розглядати найбільш вірогідні альтернативні варіанти очікуваних змін ситуації як за наявності управляючих дій, так і за їх відсутності.

Аналіз декількох альтернативних варіантів розвитку ситуації у сфері управління якістю надання транспортних послуг, як правило, виявляється більш інформативним і сприяє виробленню ефективніших рішень. Якщо відібрані раніше основні альтернативні варіанти рішень щодо такого управління мають потребу в адекватній порівняльній оцінці, в глибшому опрацюванні, то це має здійснюватися.

До цього моменту має також бути сформована оціночна система, що включає основні чинники (часткові критерії), що впливають на розвиток ситуації з управління якістю надання транспортних послуг, оцінку їх порівняльної важливості, шкали для визначення значень чинників при порівняльній оцінці основних альтернативних варіантів управляючих дій в ТП.

Адекватніша оцінка альтернативних варіантів управляючих дій в ТП може бути отримана при використанні методів колективного експертного оцінювання.

Кінцевий результат роботи на цьому етапі — винесення судження про перевагу альтернатив, запропонованих системними аналітиками особі, що ухвалює рішення з даної проблеми. На цьому процес розробки рішень щодо управління якістю надання транспортних послуг закінчується.

Блок реалізації рішень щодо управління якістю надання транспортних послуг, аналізу результату передбачає колективну експертну оцінку. При реалізації важливих рішень щодо управління якістю доцільно використовувати колективні експертизи, що забезпечують достатню обґрунтованість і, як правило, високу ефективність рішень, що ухвалюються в ТП.

Слід зазначити, що на вибір алгоритму визначення результуючої експертної оцінки багато в чому впливає характер одержаної в процесі експертизи інформації, не зважаючи на те, що кількісна інформація вимагає одних методів обробки, а якісна — інших.

При порівняльній оцінці альтернативних варіантів рішень щодо управління якістю надання транспортних послуг можуть використовуватися спеціально розроблені оціночні системи, особливо в разі багатокритерійного оцінювання, або розробка оціночної системи може передбачатися в процесі здійснюваної експертизи [4]. Колективна експертиза є одним з основних інструментів реалізації важливих рішень щодо управління якістю транспортних послуг в ТП.

Розробки та реалізації колективних рішень щодо управління якістю — одна з найбільш важливих процедур процесу надання транспортних послуг. На відміну від процедури визначення результуючих експертних оцінок, обговореної вище, вона передбачає не лише розрахунок результату колективної експертизи, але також: використання спеціальних методів відкритого обговорення альтернативних варіантів рішень; додатковий обмін інформацією між особами, які приймають безпосередню участь в процесі ухвалення рішень; узгодження протилежних точок зору; пошук компромісу та інше.

Ще однією важливою відмінністю обговорюваних колективних процедур є те, що рішення, що приймаються колективно, остаточні, тоді як результуючі експертні оцінки служать лише необхідною базою для попереднього аналізу у сфері управління якістю надання транспортних послуг.

Якщо розроблено конкретне рішення щодо управління якістю надання транспортних послуг, то не менш важливе завдання — досягти її успішної реалізації. Для цього необхідно виробити програму чи план дій, оскільки від обраного складу дій, послідовності їх здійснення, визначених термінів і, мабуть, найголовнішого — ресурсів, що забезпечують дії, виконавців, яких чекає здійснення цих дій, залежить дуже багато. При цьому слід зазначити, що програма чи план — це не раз і назавжди задана догма. Адже ми живемо і діємо у світі, що змінюється.

Забезпечення ефективної діяльності ТП у сфері управління якістю надання транспортних послуг передбачає безперервний контроль за ходом реалізації прийнятих програм та планів дій. Сучасні управлінські технології, що використовують комп'ютерний супровід, дають можливість одночасно відстежувати хід реалізації значної кількості заходів у різних сферах та напрямках діяльності ТП.

Реалізований план управлінських дій або його фрагмент, що представляє інтерес, мають бути піддані ретельному аналізу з метою оцінки ефективності реалізації рішень щодо управління якістю надання транспортних послуг. Такий аналіз має визначити: слабкі і сильні місця прийнятих рішень і планів їх реалізації; додаткові можливості і перспективи, що відкриваються в результаті змін, що відбуваються; додаткові ризики, які можуть вплинути на досягнення намічених цілей.

Ефективний керівник має зробити відповідні висновки і врахувати їх при розробці та реалізації інших рішень щодо управління якістю надання транспортних послуг. Безумовно, краще вчитися не на власних помилках. Але якщо власні помилки вже зроблені, то не навчитися на них, не зробити відповідні висновки удвічі безрозсудно.

Висновки з даного дослідження. Систематизовано особливості процесу розробки та реалізації рішень щодо управління якістю транспортних послуг в транспортному підприємстві, які стосуються здобуття інформації про ситуацію, прогнозу чи аналізу положення (процесу). Передбачено діагностику ситуації, виявлення її проблемних аспектів, а також розробка прогнозу розвитку ситуації і на цій підставі постановку проблеми та формування цілей управління якістю надання транспортних послуг. До блоку етапів розробки рішень щодо управління якістю віднесено постановку завдання,

генерування альтернативних варіантів та відбір основних варіантів. Узагальнено підходи до розробки сценаріїв розвитку ситуації та експертної оцінки основних варіантів розробки рішень щодо управління якістю транспортних послуг. Складові процесу реалізації управлінських рішень, аналіз його результатів передбачають колективну експертну оцінку, ухвалення остаточного рішення, розробку плану дій, контроль реалізації плану та аналіз результатів розвитку ситуації та визначеному ринку транспортних послуг.

Подальші розвідки за цим напрямом доцільно спрямувати на дослідження особливостей процесу розробки та реалізації рішень щодо управління якістю транспортних послуг за основними видами здійснення перевезень пасажирів та вантажів.

Мишин В. М.

РЕФЕРАТ

Ігнатенко Д.О. Характеристика процесу підготовки та реалізації рішень у сфері управління якістю транспортних послуг. – Вісник НТУ. — К.: НТУ. – 2012. – Вип. 26.

Виявлено особливості процесу формування рішень у сфері управління якістю транспортних послуг в транспортному підприємстві. Для їх реалізації систематизовано положення щодо інформаційного та організаційного забезпечення постановки проблеми та формулювання цілей. Охарактеризовано етапи процесу розробки таких рішення та складові його ухвалення в транспортному підприємстві.

Ключові слова: управління якістю, транспортна послуга, процес підготовки рішень, процес реалізації рішень, транспортне підприємство.

ABSTRACT

Ignatenko D.O. Description of process of preparation and realization of decisions in the field of quality of transport services management. — Visnyk NTU. – K.: NTU. – 2012. – Vol. 26.

Found out the features of process of forming of decisions in the field of quality of transport services management in a transport enterprise. For their realization position is systematized on information and organization providing of raising of problem and formulation of aims. The stages of development process are described such the decision and constituents of his acceptance in a transport enterprise.

Keywords: quality management, transport favour, process of preparation of decisions, process of realization of decisions, transport enterprise.

РЕФЕРАТ

Игнатенко Д.А. Характеристика процесса подготовки и реализации решений в сфере управления качеством транспортных услуг. — Вестник НТУ. — К.: НТУ. – 2012. – Вып. 26.

Обнаружены особенности процесса формирования решений в сфере управления качеством транспортных услуг в транспортном предприятии. Для их реализации систематизировано положение по информационному и организационному обеспечению постановки проблемы и формулировке целей. Охарактеризованы этапы процесса разработки таких решение и составляющие его принятия в транспортном предприятии.

Ключевые слова: управление качеством, транспортная услуга, процесс подготовки решений, процесс реализации решений, транспортное предприятие.

УДК 656.13.08

ЗАСТОСУВАННЯ ТРАНСПОРТНО-ТРАСОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ ДЛЯ БОРОТЬБИ З ШАХРАЙСТВОМ ПРИ АВТОСТРАХУВАННІ

Кисельов В.Б., доктор технічних наук
Янішевський С.В., кандидат технічних наук
Білоног О.Є., кандидат технічних наук

Постановка проблеми.

Більшість страхових випадків, пов'язаних з пошкодженням автотранспортних засобів (АТЗ), є наслідком скоєння ДТП, а тому однією з найважливіших при вивченні таких пригод в страхових компаніях (СК) є задача визначення їх фактичного механізму.