

УДК 656.078

РЕАЛИЗАЦИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНО-ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕГИОНЕ

Паристова Людмила Платоновна, канд. экон. наук, доц.
Каримли Назрин Тенгиз кызы, асп.

Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации, ул. Пилотов, 38, Санкт-Петербург, Россия, 196210; e-mail: paristova@mail.ru; kerimlinezrin@mail.ru

Цель: вопросы развития транспортного комплекса региона и транспортного обслуживания, которое с каждым годом становится всё более актуальным и оказывает всё большее влияние на развитие региона в целом. *Обсуждение:* система транспортного обслуживания региона рассматривается как совокупность элементов транспортной инфраструктуры, через взаимодействие которых удовлетворяются потребности в перемещении грузов и пассажиров в регионе. Она является открытой системой, имеющей обособленную внутреннюю среду и взаимодействующей с внешней средой. При этом внутренняя среда состоит из элементов, связь между которыми гораздо сильнее, чем с элементами, составляющими внешнюю среду. В условиях рынка актуальная проблема неопределенности внешней среды влияет в свою очередь на состояние и развитие системы транспортного обслуживания региона, изменяя внешние и внутренние условия ее функционирования. *Результаты:* в статье определены основные положения транспортного обслуживания экономики региона. На основе исследования подходов к определению транспортного обслуживания представлено авторское понимание данного процесса. Представлена характеристика системы транспортного обслуживания региона. Определены методы регулирования транспортного обслуживания. Выделены особенности транспортного обслуживания экономики региона. Проводится исследование состояния нормативно-правового обеспечения развития транспортного комплекса в Воронежской области, даётся анализ стратегических и прогнозных документов, регулирующих транспортное обслуживание в регионе. Определены перспективные направления развития транспортного комплекса региона.

Ключевые слова: функционально-процессный подход, качество транспортного обслуживания.

DOI: 10.17308/meps.2016.10/1509

1. Введение

В процессе проведения оценки и повышения качества регионального транспортного обслуживания необходимо сформировать и реализовывать особый подход к управлению качеством, который автором определён как функционально-процессный. Он позволит организовать процесс управления качеством транспортного обслуживания с учётом всех необходимых функций транспортной деятельности и направлений её развития.

Управление качеством транспортного обслуживания предполагает построение системы качества регионального транспортного обслуживания, реализацию в ней всех управленческих функций – планирования, организации, мотивации и контроля, а также формирование механизма обеспечения качества транспортного обслуживания.

Управление качеством транспортного обслуживания в регионе является категорией, которая объединяет управление качеством как область научно-практической деятельности и сферу транспортного обслуживания как практическую деятельность на уровне региона.

В области управления качеством транспортного обслуживания экономики в целом и отдельных регионов известны работы А.Г. Артюхова, М.М. Болотина, Н.Б. Завьяловой, В.П. Куренкова, В.Н. Максимкин, Д.А. Мартынова, Н.Г. Машининой, Б.Л. Миротина, Л.Я. Рошала, М.Ф. Трихункова, Я. Цибулки, В.А. Шарова, А.Д. Шишкова.

Проблемам организации и управления транспортных систем посвящены труды следующих специалистов А.Г. Аганбегяна, А.П. Анисимова, В.А. Богомазова, В.Г. Галабурды, В.Е. Николайчука, М.Б. Петрова, И.П. Соловьевой, М.Д. Цуциевой, Б.И. Шафиркина.

Управление качеством регионального транспортного обслуживания представляет собой целенаправленное воздействие на качество обслуживания региональных грузопотоков и потоков пассажиров для достижения требуемого уровня. При этом качество транспортного обслуживания как категория может быть представлена как совокупность свойств перевозочного процесса и системы перевозок, обуславливающих соответствие их нормативным требованиям [4, 5, 6]. Н.Б. Завьялова считает, что это «предопределяет оценку качества транспортной услуги по совокупности показателей, отражающих различные свойства услуги», а управление качеством должно основываться на отраслевых нормативно-технических документах, стандартах и регламентах [7].

Далее необходимо рассмотреть основные принципы управления качеством транспортного обслуживания и определить, какие из них характерны для регионального уровня.

А.М. Асалиев, Н.Б. Завьялова и О.В. Сагинова предлагают ряд принципов управления качеством перевозок, а именно: многосубъектность, комплексность и непрерывность, техническое регулирование, разделение ответственности за качество, контроль потребителя, экономическая заинтересованность [8]. Автор согласен с представленными принципами, однако предлагает их дополнить и представить таким образом:

1. Многоуровневость и многоаспектность транспортного обслуживания.
2. Обязательность стандартизации и технического регулирования перевозок.
3. Безопасность оказания транспортных услуг в регионе.
4. Непрерывность и системность управления качеством транспортного обслуживания в регионе.
5. Баланс экономических интересов региональных перевозчиков и потребителей.

2. Методология исследования

Автором предлагается применение двух базовых подходов к управлению качеством транспортного обслуживания региона – функционального и процессного [9].

Применение функционального подхода обусловлено совокупностью функций, реализующих транспортное обслуживание в регионе. Следует определить состав функций управления качеством транспортного обслуживания как внешнего проявления его свойств. Все функции должны быть взаимосвязаны и объединены функцией координации. Этот подход в наибольшей мере отражает межфункциональный характер транспортного обслуживания.

Применение процессного подхода реализуется через описание процесса управления качеством транспортного обслуживания и определяет непрерывную последовательность этапов управления качеством, прямых и обратных связей между ними, достигнутых результатов.

На основе функционального и процессного подходов могут быть реализованы два вида моделей управления качеством транспортного обслуживания – функциональная модель и процессная модель, при объединении которых возникает матричная структура управления. Для описания управления качеством транспортного обслуживания региона целесообразно применять функционально-процессный подход, объединяющий преимущества функционального и процессного подходов и оптимизирующий процедуру управления качеством транспортного обслуживания.

Функционально-процессный подход представляет собой взаимосвязанную совокупность функций и процессов управления качеством транспортного обслуживания региона при их сочетании и взаимообусловленности. Это позволяет выделить процессы управления качеством транспортного обслуживания и обеспечить их реализацию на основе выполнения необходимых функций управления качеством.

Схема функционально-процессного подхода к управлению качеством транспортного обслуживания приведена на рисунке. Необходимо описать её подробно (см. рис.).

В качестве процессов управления качеством транспортного обслуживания региона выступают три процесса, каждый из которых объединяет несколько подпроцессов – этапов управления качеством транспортного обслуживания в регионе. Определено, что процесс 1 включает 1-, 2- и 3-й этапы управления качеством, процесс 2 – 4-, 5-, 6-, 7-й этапы, процесс 3 – 8-, 9-, 10-й этапы. Они сгруппированы по содержанию. Процесс 1 ориентирован на проведение исследований рынка, оценки транспортных отраслей и предприятий региона, потребностей клиентов в транспортном обслуживании. Процесс 2 реализует технологию оказания транспортных услуг и включает стандартизацию, оценки соответствия качества услуг требованиям, непосредственное проведение контроля качества и мониторинг оказанных услуг. Процесс 3 ориентирован на проведение обоснования достигнутого уровня качества транспортного обслуживания и планирование развития грузо- и пассажироперевозок с учётом формирования и стимулирования платёжеспособного спроса в регионе.

На входе в процесс управления качеством транспортного обслуживания региона расположены данные об исходном уровне качества обслуживания, на выходе – требуемый (достигнутый) уровень качества.

Процессы протекают параллельно-последовательно. Процесс 1 и процесс 2 начинаются почти одновременно, т.к. только сформулировав цель управления качеством транспортного обслуживания, необходимо проводить внутрифирменную стандартизацию. Процесс 3 начинается несколько позже 5-го этапа, т.е. после первых результатов определения соответствия качества обслуживания цене и степени удовлетворения потребностям следует проводить экономико-технологическое обоснование потребности в перевозках на следующий период.

Функции управления качеством транспортного обслуживания региона разделены автором на три категории – базовые, дополнительные, связующая.

К базовым функциям относятся основные функции управления, а именно – планирование, организация, мотивация и контроль. К дополнительным функциям относятся анализ, оценка и регулирование. Связующую роль выполняет функция координации. Каждая из функций используется только тогда, когда это необходимо в процессе осуществления транспортного обслуживания и управления его качеством. Так, функция планирования при управлении качеством транспортного обслуживания используется при проведении 1-, 8- и 9-го этапов, а функция анализа – при проведении 3- и 7-го этапов. Функция координации как связующая используется при проведении всех трёх процессов. Её влияние показано жирной стрелкой.

Реализацию процессов и отдельных подпроцессов управления качеством транспортного обслуживания региона позволяют осуществлять со-

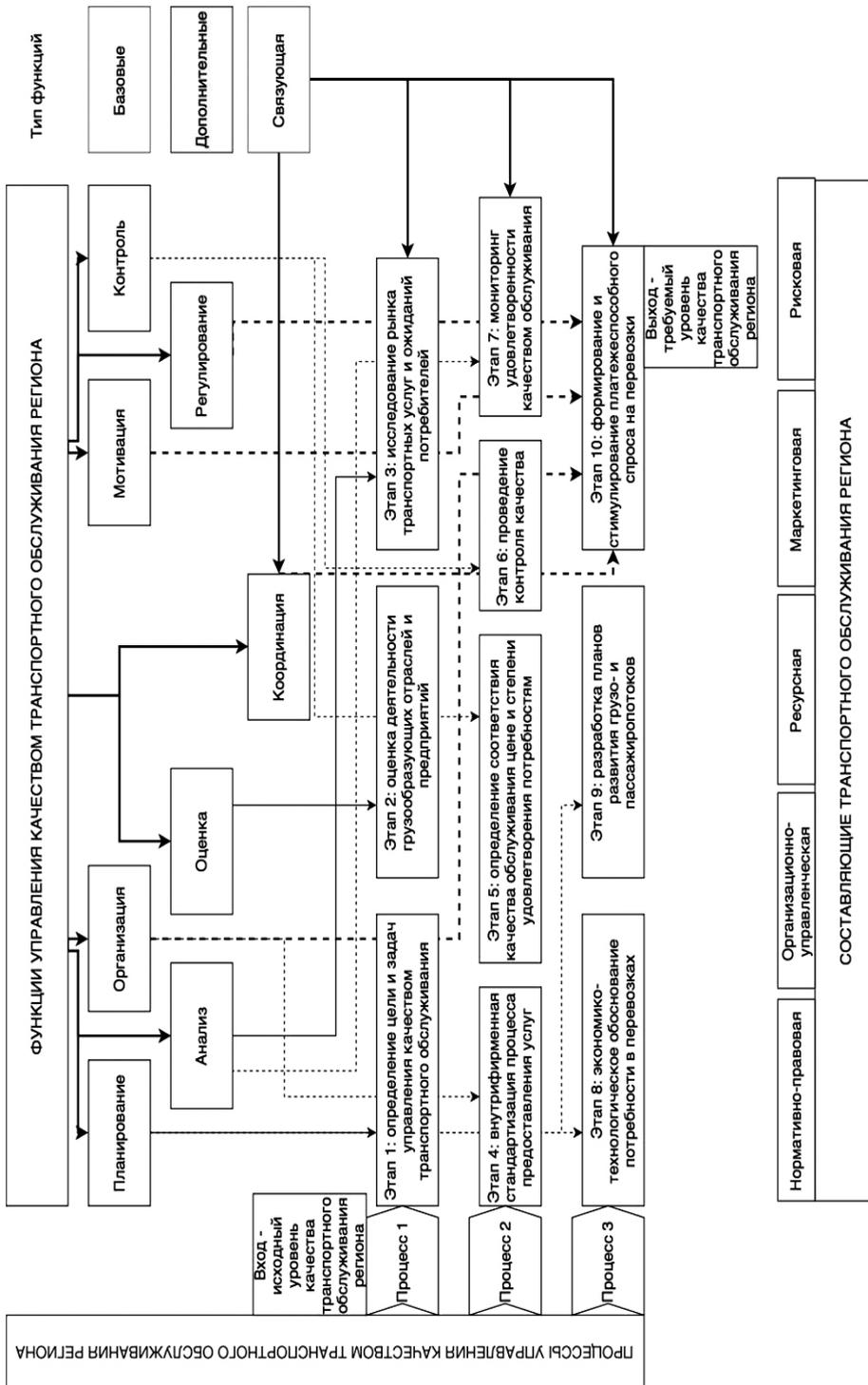


Рис. Функционально-процессный подход к управлению качеством транспортного обслуживания региона

ставляющие транспортного обслуживания, а именно: нормативно-правовая (законодательная и нормативно-методическая база, стандарты и регламенты транспортного обслуживания в регионе), организационно-управленческая (подходы к выбору перевозчиков, тип и состав транспортных средств, виды необходимых транспортных услуг), ресурсная (материальные, трудовые, финансовые, информационные ресурсы), маркетинговая (результаты маркетинговых исследований, динамика потребностей в транспортном обслуживании региона, конкурентоспособность транспортной системы региона, ценовая политика транспортного обслуживания, развитие межрегионального и национального транспортно-логистического рынка), рисковая (результаты оценки рисков транспортного обслуживания в регионе, наиболее опасные транспортные риски, риски снижения качества транспортных услуг, разработка системы управления рисками при транспортном обслуживании).

Следует отметить, что функционально-процессный подход не является простым соединением процессного и функционального подходов, а является их сочетанием. Он позволяет выделить отдельные процессы и подпроцессы управления качеством транспортного обслуживания, выстроить их по параллельно-последовательному принципу, подобрать к каждому подпроцессу необходимые функции управления, которые будут реализованы отдельными составляющими транспортного обслуживания.

3. Обсуждение результатов

Направлениями совершенствования регионального транспортного обслуживания на основе функционально-процессного подхода, по мнению автора, являются [1, 2, 3, 10, 11]:

- 1) развитие региональной транспортной инфраструктуры, а именно:
 - обеспечение транспортной доступности для населения и предприятий региона на основе увеличения объема и конкурентоспособности транспортных услуг с учётом текущего развития экономики страны;
 - совершенствование нормативно-правовой базы транспортного обслуживания с целью развития и повышения эффективности использования транспортной инфраструктуры;
 - доступность и стоимость материальных, финансовых, информационных и других ресурсов транспортной системы в регионе;
 - развитие технологического, инновационного, интеллектуального и трудового потенциалов региональной транспортной инфраструктуры;
 - создание условий для сбалансированного комплексного развития всех видов транспорта в составе территориально-транспортных систем;
 - система и алгоритмы использования инструментов управления транспортной инфраструктурой в регионе;
 - включение транспортной инфраструктуры региона в транспортную систему страны и мировое транспортное пространство;
- 2) развитие рынка транспортных услуг, в том числе:

- увеличение объемов качественных транспортных услуг для населения и организаций в регионе;
- повышение конкурентоспособности транспортного комплекса на основе прогрессивной техники и технологий, информационного обеспечения;
- повышение уровня безопасности, надежности и устойчивости функционирования региональной транспортной системы с учётом динамики рынка;
- обеспечение емкости и доступности рынков сбыта товаров, производимых в регионе и поступающих из других регионов;
- формирование и развитие цивилизованного рынка транспортных услуг;

3) развитие региональной транспортно-логистической системы, которое состоит в следующем:

- удовлетворение потребностей населения и экономики региона в перевозках и сопутствующих транспортно-логистических услугах, требуемого уровня качества и в требуемом количестве;
- совершенствование взаимоотношений между предприятиями различных видов транспорта, логистическими посредниками, владельцами грузов, пассажирами;
- техническое и экономическое развитие транспортной системы и транспортно-логистической инфраструктуры региона на основе роста качества;
- повышение уровня качества, эффективности и результативности работы транспортно-логистических структур региона;
- формирование устойчивых связей с логистическими системами других регионов, страны, мировой транспортно-логистической системы;

4) инновационное развитие транспортного обслуживания в регионе, а именно:

- определение рациональной территориально-производственной структуры транспортной системы в соответствии с инновационным сценарием развития;
- обеспечение опережающего развития транспортной отрасли региона;
- коммерциализация использования инфраструктуры транспортной системы региона с привлечением частных операторов к ее эксплуатации;
- создание экономических условий, стимулирующих ускоренное обновление парка транспортных средств различного назначения;

5) государственное регулирование транспортного обслуживания в регионе, включающее в себя:

- поддержку региональной системы эксплуатации транспортных средств;
- развитие системы обслуживания клиентов транспортных предприятий;

- отказ государства от роли единственного инвестора транспортной инфраструктуры;
- обеспечение баланса интересов государства и бизнес-структур региона в области транспортного обслуживания;
- повышение безопасности движения и грузоперевозок;
- регулирование воздействия транспорта на экологию региона;
- разработка механизмов совершенствования систем государственного управления и регулирования в транспортной отрасли;

б) прогнозирование развития транспортной отрасли в регионе, в том числе:

- районирование территории региона по условиям размещения транспортных узлов и коммуникаций;
- реализация программно-целевого подхода при планировании бюджета развития транспортного обслуживания региона;
- прогнозная оценка соответствия состояния транспортной системы региона многоцелевым региональным и межрегиональным критериям;
- прогнозирование развития транспортной системы региона, транспортного обслуживания страны и повышения качества оказания транспортных услуг.

4. Заключение

Реализация перечисленных направлений позволит осуществить стратегическое развитие транспортной системы региона, а также повысить качество транспортного обслуживания и конкурентоспособность региональных транспортных предприятий.

Список источников

1. Bierwirth C. Adaptive Search and the Management of Logistic Systems: Base Models for Learning Agents // *Springer Science & Business Media*, 2012, vol. 11.
2. Liu W., Lund H., Mathiesen B. V. Modelling the transport system in China and evaluating the current strategies towards the sustainable transport development // *Energy Policy*, 2013, t. 58, pp. 347-357.
3. Sol H.G., van Hee K.M. Modelling logistic systems with expect // *Dynamic Modelling of Information Systems*, 2014, p. 269.
4. Варкова Н.Ю., Иванчак А.В. Логистические аспекты в системе транспортного обслуживания // *Ответственный редактор*, 2016, с. 70.
5. Кондратенко А.К. Основные достоинства и недостатки транспортного обслуживания населения в городском округе Самара // *Региональное развитие: электронный научно-практический журнал*, 2015, no. 7 (11).
6. Коновалова Т.В., Надирян С.Л., Недашковская А.О. Методика выбора системы транспортного обслуживания производственных предприятий // *Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки*, 2015, т. 1, no. 11-2.
7. Мерджанова Л.З., Меджитова С.Р. Состояние и проблемы развития автомобильного транспорта в РФ // *Science*, 2016, т. 9, no. 4.
8. Степанова Т.А., Романова О.Д. Разработка проекта по совершенствованию управления городским пассажирским транспортом (на примере городского округа «Город Якутск») // *Экономика, социология и право*, 2015, no. 12-1.

9. Туровец О.Г., Шкарупета Е.В. Понятие и методы оценки интеллектуального капитала // *Организатор производства*, 2007, по. 1, с. 72-75.

10. Чиркова М.Б., Толстых Т.О. Планирование и управление потенциалом предприятий АПК // *Вестник Воронеж-*

ского государственного аграрного университета, 2012, по. 1, с. 169-175.

11. Шкарупета Е.В. Практические основы научно-технологического развития наукоемкого производства // *Организатор производства*, 2013, по. 4, с. 59.

THE TRANSPORT SERVICING QUALITY MANAGEMENT FUNCTIONAL PROCESS APPROACH: IMPLEMENTATION IN THE REGION

Paristova Lyudmila Platonovna, Cand. Sc. (Econ.)

Karimli Nazrin Tengiz kyzy, graduate student

St. Petersburg State University of the Civil Aviation, Pilotov st., 38, St. Petersburg, Russia, 196210; e-mail: paristova@mail.ru; kerimlinezrin@mail.ru

Purpose: development of a transport complex of the region and transport servicing which becomes more and more urgent every year and exerts the increasing impact on development of the region in general. *Discussion:* The system of transport servicing of the region is considered as set of elements of transport infrastructure through which interaction the needs for cargo transfer and passengers in the region are satisfied. It is the open system having the isolated internal environment and interacting with the external environment. At the same time the internal environment consists of elements between which communication is much stronger, than with the elements constituting the external environment. In market conditions the urgent problem of uncertainty of the external environment influences in turn a condition and development of system of transport servicing of the region, changing external and internal conditions of its functioning. *Results:* we presented basic provisions of transport servicing of economy of the region. The author's understanding of this process based on a research of approaches to determination of transport servicing. We provided characteristics of system of transport servicing of the region is provided also we determined methods of regulation of transport servicing. Features of transport servicing of economy of the region are marked out. The research of a condition of standard legal support of development of a transport complex in the Voronezh region is conducted, the analysis of the strategic and forecast documents regulating transport servicing in the region is given. The perspective directions of development of a transport complex of the region are determined.

Keywords: functional process approach, quality of transport servicing.

Reference

1. Bierwirth C. Adaptive Search and the Management of Logistic Systems: Base Models for Learning Agents. *Springer Science & Business Media*, 2012, vol. 11.
2. Liu W., Lund H., Mathiesen B.V. Modelling the transport system in China and evaluating the current strategies towards the sustainable transport development. *Energy Policy*, 2013, vol. 58, pp. 347-357.

3. Sol H.G., van Hee K.M. Modelling logistic systems with exspect. *Dynamic Modelling of Information Systems*, 2014, p. 269.
4. Varkova N.Iu., Ivanchak A.V. Logisticheskie aspekty v sisteme transportnogo obsluzhivaniia. *Otvetstvennyi redaktor*, 2016, p. 70. (In Russ.)
5. Kondratenko A.K. Osnovnyedostoinstva i nedostatki transportnogo obsluzhivaniia naseleniia v gorodskom okruge Samara. *Regional'noe razvitie: elektronnyi nauchno-prakticheskii zhurnal*, 2015, no. 7 (11). (In Russ.)
6. Konovalova T.V., Nadirian S.L., Neshchinskaya A.O. Metodika vybora sistemy transportnogo obsluzhivaniia proizvodstvennykh predpriatii. *Gumanitarnye, sotsial'no-ekonomicheskie i obshchestvennye nauki*, 2015, vol. 1, no. 11-2. (In Russ.)
7. Merdzhanova L.Z., Medzhitova S.R. Sostoianie i problemy razvitiia avtomobil'nogo transporta v RF. *Science*, 2016, vol. 9, no. 4. (In Russ.)
8. Stepanova T.A., Romanova O.D. Razrabotka proekta po sovershenstvu-vaniiu upravleniia gorodskim passazhirskim transportom (na primere gorodskogo okruga «Gorod Iakutsk»). *Ekonomika, sotsiologiya i pravo*, 2015, no. 12-1. (In Russ.)
9. Turovets O.G., Shkarupeta E.V. Poniatie i metody otsenki intellektual'nogo kapitala. *Organizator proizvodstva*, 2007, no. 1, pp. 72-75. (In Russ.)
10. Chirkova M.B., Tolstykh T.O. Planirovaniie i upravlenie potentsialom predpriatii APK. *Vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo agrarnogo universiteta*, 2012, no. 1, pp. 169-175. (In Russ.)
11. Shkarupeta E.V. Prakticheskie osnovy nauchno-tehnologicheskogo razvitiia naukoemkogo proizvodstva. *Organizator proizvodstva*, 2013, no. 4, p. 59. (In Russ.)