

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА АВТОТРАНСПОРТНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

С.В. Смольяков

ООО «Энергоремонт», г. Тамбов

Рецензент О.В. Воронкова

Ключевые слова и фразы: городские транспортные системы; проблема эффективности функционирования; транспортные услуги; управление качеством транспортных услуг.

Аннотация: Реформирование системы общественного транспорта требует не только государственного регулирования функционирования транспортных предприятий, но и обоснования методов управления качеством и средств организационной оптимизации их деятельности. Этим острым и дискуссионным вопросам посвящена статья.

В области теоретических и практических проблем управления общественным транспортом проблема эффективности функционирования городского пассажирского транспорта занимает весьма значимое место. Пассажирский транспорт – одна из самых важных составляющих сферы платных услуг, оказываемых населению. Трудно переоценить социальную значимость пассажирских перевозок, которые оказывают большое влияние на транспортную доступность регионов, уровень транспортной подвижности населения и благосостояния граждан.

На современном этапе развития городов Российской Федерации одной из важнейших задач является создание надежно работающей, экономической, безопасной и экологически чистой системы городского пассажирского транспорта, ориентированной на интересы гражданина, предпринимателя, рынка, общества в целом. Реформирование системы общественного транспорта требует не только государственного регулирования функционирования транспортных предприятий, но и обоснования методов управления качеством и средств организационной оптимизации их деятельности. Пять лет назад ощущалась серьезная нехватка научных дискуссий, публикаций, изданий по вопросам менеджмента качества в России [2].

Транспорт в городе играет важную роль, он обеспечивает возможность жизнедеятельности города как цельной системы с его административными, экономическими, социальными и другими функциями. По мере

Смольяков С.В. – генеральный директор ООО «Энергоремонт», г. Тамбов.

роста организованности города его требования к городскому транспорту непрерывно растут.

Следует отметить, что под термином «городской пассажирский транспорт» обычно понимается вид городского транспорта, выполняющий регулярные перевозки пассажиров по установленным и фиксированным на длительный период времени маршрутам, известным населению [1].

С точки зрения теории системы городской пассажирский транспорт определяют как функционирующую на территории города устойчивую, развивающуюся в соответствии с социально-экономическими концепциями и планированием жизнеобеспечения города, систему перевозок пассажиров.

Динамичный рост стоимости всех видов ресурсов, снижение рентабельности работы транспорта, привело к вынужденному росту транспортных тарифов, а это является крайне нежелательным фактором, усиливающим инфляционные процессы в экономике. Серьезной причиной неудач многих программ и попыток в оптимизации работы городского пассажирского транспорта является слабое использование на практике развивающейся методологии, стратегии и тактики управления качеством. Философия качества последовательно прошла этапы отбраковки, контроля качества, гарантии качества и приняла форму всеобщего управления качеством [3].

Переход к рыночной экономике требует применения новых подходов к управлению качеством пассажирских перевозок, ценообразованию, принципам и методам построения пассажирских тарифов, позволяющих адаптировать государственную политику приоритетов на пассажирском автомобильном транспорте к новым экономическим условиям.

Управление качеством является важным рыночным индикатором пропорциональности развития спроса и предложения на рынке услуг пассажирского транспорта и служит отправной точкой в планировании деятельности транспортных предприятий.

Сохранившиеся с периода административно-плановой экономики затратные методы построения пассажирских тарифов в совокупности с предоставлением льгот по проезду на транспорте общего пользования, не обеспечивают развитие пассажирского автомобильного транспорта. Ухудшается финансовое положение государственных предприятий пассажирского автомобильного транспорта, «стареет» автобусный парк, сокращается объем транспортной работы.

Неоднозначно повлияли на развитие пассажирского транспорта социально-экономические преобразования, осуществляемые в Российской Федерации, а также принятие Федерального закона от 14.11.2002 3161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» и внесение в часть вторую Налогового Кодекса РФ главы 26 «Система налогообложения в виде единого налога на вмененный доход для отдельных видов деятельности», которые предполагали возврат к традиционной системе налогообложения и, тем самым, к увеличению налоговой нагрузки на пассажирский транспорт.

На фоне низкого платежеспособного спроса населения, недостатка бюджетных средств в регионах на компенсацию убытков пассажирских автопредприятий, тарифам отводится ключевая роль в уравнивании

интересов населения, регионального бюджета и предприятий пассажирского транспорта.

В историческом развитии мировой теории и практики накоплен большой опыт управления качеством услуг автопредприятий. Однако экономическая наука не предлагает единого подхода к решению проблем, связанных с формированием систем качества автотранспортных предприятий, определением необходимого уровня рентабельности, а также порядка возмещения убытков предприятий пассажирского автомобильного транспорта, не компенсируемых платой за проезд. Многообразие методов управления качеством, предлагаемых в современной литературе, требует адаптации к российским условиям функционирования автомобильного транспорта.

Попытки применить методы управления качеством услуг транспортных предприятий к построению деятельности на автомобильном транспорте городского сообщения, учитывающие экономически обоснованные затраты и платежеспособный спрос населения, не нашли практического применения, так как требовали доработки к условиям конкретного региона.

Наиболее важным является то, что система управления качеством транспортных услуг характеризуется следующими специфическими свойствами: способностью взаимодействия с окружающей средой; наличием органа управления; управляемостью системы; вариантностью поведения; координацией движения материальных, финансовых, информационных потоков и потоков услуг, наличием информационных коммуникаций, как в самой системе, так и между системами и средой; наличием контуров обратных связей в каналах информации; целенаправленным поведением системы.

Система управления качеством городского пассажирского транспорта представляет собой структурированную экономическую систему, состоящую из всей совокупности предприятий и фирм, организующих потоки услуг и управляющих ими в процессе осуществления пассажирских перевозок, а также сопутствующими им потоками информации и финансов, осуществляющих обслуживание данного рынка. Ее функционирование направлено на более полное удовлетворение спроса населения в перевозках общественным транспортом. Потоки таких транспортных услуг распространяются в определенной среде, в которой существуют свои звенья транспортной системы, управленческие каналы, цепи и так далее.

Следует выделить ряд свойств городского транспорта как системы управления качеством.

1 Система – есть целостная совокупность элементов, взаимодействующих друг с другом. Декомпозицию данной системы качества на элементы можно осуществлять по-разному.

Например как показано на рис. 1, при прохождении потока услуг от заказчика перевозок к перевозчикам и т. п. в качестве элементов могут рассматриваться потребители, транспортные предприятия, а также комитет по транспорту (заказчик).

2 Между элементами системы качества имеются существенные связи, которые с закономерной необходимостью определяют интегративные качества системы. Все элементы данной системы качества на макроуровне



Рис. 1 Принципиальная схема городского пассажирского транспорта как системы качества

связаны между собой. Основной связи между перевозчиком и заказчиком перевозок служит договор на оказание перевозок. На микроуровне на каждом предприятии существуют свои внутрипроизводственные отношения.

3 Связи между элементами системы качества определенным образом упорядочены, то есть система качества имеет организацию.

4 Система качества городского транспорта обладает интегративными качествами, не свойственными ни одному из элементов в отдельности. Это способность оказать нужную услугу, в нужное время, в нужном месте, необходимого качества, с минимальными затратами, а также способность адаптироваться к изменяющимся условиям внешней среды (изменение спроса на услуги, непредвиденный выход из строя технических средств и т.п.).

Для практической реализации идей комплексного управления движением транспортных потоков необходимо, наряду с конкретными проработками организационных проблем деятельности инфраструктуры, наличие рыночных отношений между всеми участниками системы и формирование культуры качества. Воспитание культуры качества, основанной только на стандартах, особенно в политико-экономических системах несет за собой определенные риски [4]. Повышение культуры качества и эффективности работы компаний благотворно отражается на экономике страны. Укоренение философии качества в обществе является сегодня одной из важных задач государства.

Систему качества городского пассажирского транспорта отличает: системная организация транспортного обслуживания, потоковый характер процесса оказания услуг транспортным комплексом, территориальная ограниченность системы в рамках мегаполиса, подчиненность единой цели – наиболее полному удовлетворению спроса населения в перевозках городским транспортом.

Городское хозяйство предъявляет следующие требования к пассажирскому транспорту:

- своевременная и бесперебойная доставка пассажиров по маршрутам городского значения;
- работа городского пассажирского транспорта на линии не должна создавать неудобств населению в виде шума, загазованности воздуха, пылеобразования и т.п. Борьба с ними приобретает особое значение в современных условиях в связи с увеличением количества транспортных средств на улицах городов;
- подвижной состав пассажирского транспорта должен вписываться в общий транспортный поток и не мешать другим транспортным и пешеходным потокам.

Качество пассажирских перевозок должно удовлетворять все возрастающим требованиям потребителя.

Главным назначением городского пассажирского транспорта является обеспечение населения городов перевозками при минимальных затратах полезного времени в передвижениях, максимальном транспортном комфорте, обеспечивающем минимальную транспортную утомляемость, минимальной себестоимости транспортной работы для транспортных предприятий.

Рынок транспортных услуг должен представлять собой место свободного выбора клиентом вида и производителя услуг, которые в наибольшей степени отвечали бы условиям производства и потребления финансовых интересов клиента. Основой функционирования рынка транспортных услуг по обслуживанию населения должна быть коммерческая и финансовая самостоятельность транспортных предприятий, организаций, фирм, осуществляющих свою коммерческую деятельность в условиях конкуренции и равноправия всех форм собственности.

Транспортные услуги, оказываемые населению, отличаются динамизмом, стохастическим характером, клиенты имеют индивидуальные предпочтения, поэтому необходимо более детальное изучение запросов потребителей, мотивов их поездок, определение уровня спроса на определенный вид услуг, то есть, увеличивается потребность в исследованиях. Транспортные услуги более универсальны, чем промышленная продукция, технология перевозок зависит не только от того, кто будет пользоваться транспортом, но и от специфики потребностей пассажиров.

Известно, что общественное производство – это сложная интегрированная система, включающая в себя различные организационно-правовые структурные звенья. Проведенный анализ рынка транспортных пассажирских перевозок показал, что в настоящее время предприятия городского пассажирского транспорта и их имущество могут находиться и действовать в любой организационно-правовой форме, допускаемой законодательством нашей страны. Сейчас не допускается дискриминация предприятий и предпринимателей по форме собственности и организационно-правовой форме предприятия при распределении муниципальных заказов на перевозки, предоставлении льгот перевозчикам, расчетах с перевозчиками за оказанные услуги по перевозкам.

Помимо появления предприятий различных организационно-правовых форм собственности в системе городского пассажирского транспорта все маршруты разделены на муниципальные и коммерческие.

Для обеспечения перевозок пассажиров на муниципальных маршрутах городского пассажирского транспорта органами местного самоуправления формируется муниципальный заказ предприятиям городского пассажирского транспорта на перевозки и обеспечивающую их деятельность, в котором определяется для каждого маршрута количество и тип подвижных единиц в соответствии с утвержденным расписанием.

Муниципальный заказ размещается органами местного самоуправления:

- по предприятиям городского пассажирского транспорта, признанным в соответствии с действующим законодательством монополистами, а

также по предприятиям городского пассажирского транспорта, находящимся в государственной или муниципальной собственности (если доля государственного или муниципального имущества составляет более половины стоимости общего имущества предприятия), в обязательном порядке;

– для всех остальных предприятий городского пассажирского транспорта на конкурсной основе.

В настоящее время основным документом, определяющим взаимные права и обязанности, возникающие между предприятием городского пассажирского транспорта и заказчиком перевозок, является договор, заключаемый в обязательном порядке. Муниципальный заказ оформляется двусторонним договором между предприятием городского пассажирского транспорта и заказчиком перевозок, уполномоченным органами местного самоуправления.

Основной целью организации коммерческих маршрутов является предоставление дополнительных транспортных связей, обслуживание крупных торговых и культурно-бытовых центров, внутригородских и пригородных зон отдыха, дачных участков и других объектов.

Для организации коммерческих маршрутов используется подвижной состав промышленных предприятий, учреждений и юридических лиц. Основное отличие от муниципальных маршрутов в том, что коммерческие маршруты работают по принципу самоокупаемости. Использование средств городского бюджета для покрытия убытков от работы коммерческих маршрутов не допускается. Кроме того, организация коммерческих маршрутов не должна ухудшать обслуживания пассажиров на регулярных городских маршрутах (муниципальных).

Основные цели, которые стоят перед транспортом нашей страны в условиях формирования рыночной экономики России:

1) достижение стабилизации работы транспорта, достаточное и ритмичное транспортное обслуживание всех групп населения и хозяйственно-экономической сферы;

2) необходимость создания в России гарантии свободного развития в транспортном комплексе предприятий всех организационно-правовых форм собственности, в том числе с участием иностранного капитала. Экономическая свобода отдельных предприятий должна обеспечивать применение любых форм коммерческого и технологического взаимодействия с клиентурой, необходимых для удовлетворения ее транспортных потребностей;

3) достижение стабильного удовлетворения потребностей населения в перевозках пассажиров, что является важнейшей социальной задачей;

4) перестройка и становление, в определенной мере, на коммерческую основу системы координации и взаимодействия транспортных предприятий. Необходимо обеспечить опережающее развитие независимых транспортных предприятий, построить современные транспортные системы на основе принципов управления качеством.

К основным принципам управления качеством на транспортном предприятии в настоящее время можно отнести следующие:

- Системный подход, который проявляется в рассмотрении всех элементов системы городского транспорта как взаимосвязанных и взаимодействующих для достижения единой цели управления. Отличительной особенностью системного подхода является оптимизация функционирования не отдельных элементов, а всей транспортной системы в целом. Концепция внутреннего потребителя [5], представляющая следующий процесс как потребителя предыдущего, не используется в большинстве транспортных организаций, так как компании редко рассматривают свою деятельность как совокупность процессов. Но именно процессный подход является одним из основных принципов TQM, и качество каждого отдельного процесса организации составляет качество в целом. Качественный бизнес-процесс обеспечивает удовлетворение своих внутренних потребителей, что позволяет произвести в итоге качественный продукт или услугу.

- Принцип тотальных затрат, а именно, учет всей совокупности издержек на качество управления потоками транспортных услуг и связанными с ними информационными и финансовыми потоками по всей системе.

- Принцип глобальной оптимизации. При оптимизации структуры или управления в синтезируемой системе городского транспорта необходимо согласование локальных целей функционирования элементов системы для достижения глобального оптимума.

- Принцип координации и интеграции подразумевает достижение согласованного, интегрального участия всех звеньев системы городского транспорта от ее начала и до конца в управлении транспортными потоками при реализации целевой функции достижения качества.

- Принцип всеобщего управления качеством – обеспечение надежности функционирования и высокого качества работы каждого элемента системы городского транспорта для обеспечения общего качества сервиса.

- Принцип устойчивости и адаптивности. Транспортная система должна устойчиво работать при допустимых отклонениях параметров и факторов внешней среды. При значительных колебаниях стохастических факторов внешней среды транспортная система должна приспосабливаться к новым условиям, меняя программу функционирования, параметры и критерии оптимизации. Преимущество имеет системный подход, который определяют как особый тип методологического исследования, в связи с чем целью конкретного применения его являются не характеристики некоторого объекта сами по себе, а анализ действенности и продуктивности применяющихся в изучении данного объекта способов выявления таких характеристик.

Структурные сдвиги в экономике страны, наряду с уменьшением общих объемов перевозок, вызвали рост конкуренции на рынке городских пассажирских перевозок. В данных условиях неизбежно появляется потребность в изучении рынка транспортных услуг, проведении его сегментации по потребителям, видам перевозок и услуг, поиском новых видов деятельности, определении емкости данного рынка.

Определить емкость рынка пассажирских перевозок можно с помощью проведения обследования пассажиропотоков. Для повышения качества обслуживания пассажиров и обеспечения наиболее эффективного ис-

пользования подвижного состава предприятия городского пассажирского транспорта должны систематически обследовать и изучать пассажиропотоки по дням недели и месяцам года, как на отдельных маршрутах, так и на всей маршрутной сети. В зависимости от принятого масштаба обследование пассажиропотоков может проводиться сплошное и выборочное. Сплошное обследование осуществляется одновременно на всех маршрутах одного или нескольких видов пассажирского транспорта, выборочное – на отдельных маршрутах или рейсах маршрутов.

На наземном городском пассажирском транспорте можно применять следующие методы обследования пассажиропотоков: отчетно-статистический, таблично-опросный, счетно-табличный, анкетный, талонный, глазомерный. Полученный в результате обследований пассажиропотоков материал может служить основанием для корректировки маршрутной схемы, отдельных маршрутов, составления расписаний движения транспортных средств, организации экспрессных, полуэкспрессных, укороченных рейсов, выбора типа транспортных средств, распределения их по маршрутам, а также для разработки мероприятий по улучшению обслуживания пассажиров в часы пик.

Основными направлениями исследований на рынке городских пассажирских перевозок являются:

1) исследование рынка, которое может проводиться широко и охватывать исследование макроэкономических тенденций экономики, конъюнктурные исследования, но может иметь и узкую направленность, непосредственно на рынок транспортных услуг определенного региона (района);

2) исследование производства транспортных услуг, его сильных и слабых сторон, оценка рыночных возможностей с точки зрения потенциала провозных возможностей транспортной организации, диверсификации деятельности предприятия;

3) исследование путей доступа к потребителю, а также провозных возможностей транспортной организации [1].

Изучение функционирования системы управления качеством услуг городского пассажирского транспорта невозможно без определения места финансовых потоков в ней. Одним из объектов системы городских пассажирских перевозок являются финансовые потоки, особенно финансовые средства, направляемые транспортным предприятиям за оплату транспортной работы, бюджетные дотации и субсидии. Под финансовым потоком понимают направленное движение финансовых средств, циркулирующих в транспортной системе, а также между транспортной системой и внешней средой, необходимых для обеспечения эффективного движения определенного потока услуг.

По отношению к системе городского пассажирского транспорта финансовые потоки подразделяются на внешние и внутренние. Внешний финансовый поток протекает за границами данной транспортной системы (бывает двух видов – входящий и выходящий), а внутренний финансовый поток существует внутри рассматриваемой системы.

По назначению в системе городских пассажирских перевозок можно выделить следующие основные виды финансовых потоков:

- финансовые потоки, возникающие в процессе оказания услуг (оплата проезда, провоза багажа, штрафов);
- финансовые потоки за выполненные муниципальные перевозки (оплата транспортных услуг);
- финансовые средства, компенсирующие убытки от перевозок льготных категорий пассажиров на муниципальных маршрутах;
- инвестиционные финансовые потоки.

Одной из главных особенностей рынка пассажирских услуг является возникновение финансовых потоков между предприятием-перевозчиком и заказчиком перевозок в лице муниципалитета. Данная ситуация показана на рис. 2.

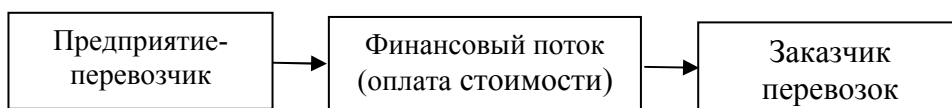


Рис. 2 Финансовые потоки между предприятием-перевозчиком и заказчиком перевозок в лице муниципалитета

Под маршрутной системой понимается увязанная территориально и во времени совокупность маршрутов всех и отдельных видов городского пассажирского транспорта, обслуживающих городские пассажирские перевозки в пределах заданной транспортной сети. При этом под территориальной увязанностью маршрутной системы, понимается согласованное с осваиваемыми пассажироперевозками размещение на плане города маршрутов какого-либо одного и разных видов городского пассажирского транспорта, их конечных станций, остановочных пунктов и других линейных сооружений.

Увязанность во времени – это согласование режимов работы маршрутов во времени и расписаний движения транспортных средств, обслуживающих разные маршруты [1].

Маршрутная система городского пассажирского транспорта должна соответствовать следующим основным требованиям:

1) соответствовать пассажиропотоку по направлениям и обеспечивать такое принудительное распределение его по сети, при котором наилучшим образом обеспечивалась бы прямолинейность пассажиропоездки, бесперегородочность, минимальное транспортное время и полное соответствие интенсивности движения пропускной способности всех участков транспортной сети;

2) быть оптимально координированной в пространстве и времени по внешним связям с системой пригородного и междугороднего транспорта всех типов (железнодорожного, водного, воздушного и т.д.), внутренним связям отдельных видов городского пассажирского транспорта между собой (включая автотранспорт), по связям транспортных районов отдельных видов массового пассажирского транспорта, по связям маршрутов внутри отдельных видов городского пассажирского транспорта;

3) быть гибкой, т.е. не требовать больших капитальных затрат и эксплуатационных расходов, связанных с ее корректировкой и оптимизацией,

необходимость в которых неизбежно возникает при территориальном развитии города, например, при закрытии или открытии новых предприятий, торговых центров и других действиях, вызывающих изменения пассажиропотоков. Необходимо также, чтобы маршрутная система допускала возможность корректировки в кратчайшие сроки и связанные с ней работы оказывали минимальное мешающее влияние на жизнедеятельность города;

4) обеспечивать максимально равномерное распределение пассажиропотока по длине маршрутов и во времени (в разные периоды движения) и требуемое саморегулирование распределения пассажиропотоков по маршрутам, районам движения и видам транспорта;

5) обеспечивать реализацию максимальной расчетной скорости сообщения и эксплуатационной скорости подвижного состава, возможность ее повышения за счет реорганизации движения (перевода маршрутов на режим экспрессного движения, гибкого регулирования его с помощью средств современной вычислительной техники и проведения других мероприятий по совершенствованию системы организации движения). Главным условием обеспечения возможности реализации максимальных скоростей является такое проектирование маршрутной системы, которое обеспечивало бы максимальное исключение участков ограничения скорости движения и их влияния на скорость сообщения, минимальное мешающее влияние на работу маршрутного подвижного состава постороннего дорожного движения и возможность быстрого восстановления нарушенного движения;

6) позволять оптимизацию по критерию минимума общих затрат транспортного времени населения в передвижениях, т.е. обеспечивать наименьшую пересадочность сообщений, наименьший коэффициент непрямолинейности поездок, минимальный интервал между поездами, максимальную скорость сообщения;

7) допускать оптимизацию по критерию максимальной эксплуатационной экономичности, т.е. требовать максимально простой системы организации движения с применением по возможности средств автоматизированных систем управления движением, минимального штата линейных работников, обеспечивать минимальные нулевые пробеги и максимальное использование подвижного состава по вместимости в пределах, допускаемых требованиями комфортабельности транспортного обслуживания пассажиров;

8) обеспечивать оптимизацию по критерию минимума удельных капитальных вложений в конечные станции, остановочные пункты и другие линейные сооружения [1].

В процессе изучения рынка городских пассажирских перевозок было установлено, что с применением управления качеством транспортных услуг задачи городского пассажирского транспорта будут сведены к достижению таких целей, как максимизация прибыли каждого отдельного транспортного предприятия при наиболее полном удовлетворении спроса пассажиров, эффективное использование транспортных средств предприятий за счет оптимального распределения их на маршруте, поведение фирм на рынке с учетом его постоянно меняющейся конъюнктуры.

С применением системы управления качеством на транспортном предприятии возможно повышение технической оснащенности пассажирского транспорта и частоты движения, уменьшение максимальной наполняемости подвижного состава в «часы пик», использование современных компьютерных систем и изучение информационных потоков, что должно привести к совершенствованию организации перевозок пассажиров.

Для решения поставленной задачи на региональном и муниципальном уровне необходимо обеспечить формирование и реализацию государственной транспортной политики, направленной на удовлетворение спроса населения и потребностей экономики в перевозках и других видах транспортных услуг. Также необходимо формирование единой общегосударственной, экономической, инвестиционной, научно-технической, тарифной, кадровой и социальной политики в области городского пассажирского транспорта.

Важнейшими показателями, позволяющими оценить качество работы городского пассажирского транспорта в целом и каждого предприятия в отдельности, являются следующие: общий объем перевозок пассажиров, пассажирооборот, пассажирокилометры, коэффициент перевозимости, коэффициент заполняемости, коэффициент потребления услуг городского пассажирского транспорта.

Реализация концепции управления качеством транспортных услуг на рынке пассажирских перевозок состоит в разработке и внедрении систем управления качеством, то есть таких систем синхронного управления потоками услуг (перевозки пассажиров), сопутствующими им финансовыми и информационными потоками, которые основываются на принципах достижения эффективности и повышения качества жизни.

Список литературы

- 1 Мальчикова, А.Г. Организация логистических потоков в системе городских пассажирских перевозок / А.Г. Мальчикова. – СПб, 2000.
- 2 Ясин, Е.Г. Российская экономика. Истоки и панорама рыночных реформ : курс лекций / Е.Г. Ясин. – М.: ГУ ВШЭ, 2003. – С. 33-35.
- 3 Dale B.G. Managing Quality. – Blackwell Publishers, Oxford, 1999.
- 4 Конти, Т. Почему не полностью используется потенциал самооценки? / Т. Конти. – Стандарты и качество. – №. 3. – 2003.
- 5 Watson G.H. Strategic benchmarking: how to rate your company's performance against the world best. – John Wiley & Sons, 1993.

Theoretical Aspects of Quality Control at Motor Transport Company

S.V. Smolyakov

“Energoremont” Partnership, Tambov

Key words and phrases: public transport systems; the problem of efficient operation; transport services; quality control over transport services.

Abstract: Reforming of public transport system requires not only national regulation of transport companies operation but grounding of quality control methods and means of their organizational optimization. The paper deals with these urgent and debatable problems.

© С.В. Смольяков, 2006