

Рис. 3. Декомпозиция процесса «Повысить качество перевозок в системе МПАТ»

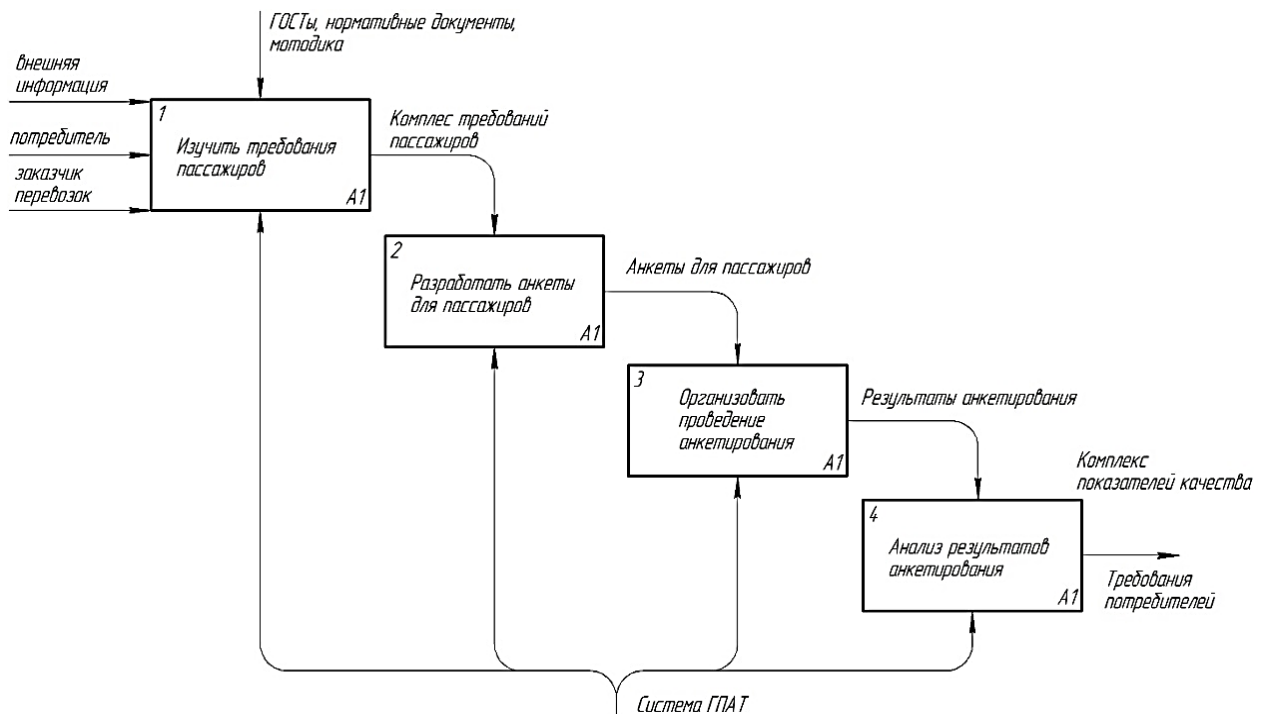


Рис. 4. Декомпозиция процесса «Осуществить взаимодействие с пассажирами»

Далее нами разработаны декомпозиции процессов (A2–A4). На рис. 4 представлена декомпозиция процесса A2 «Осуществить взаимодействие с пассажирами», в которой необходимо реализовать следующие процессы:

1. Анализировать требования обеспечения качества перевозок пассажирским городским автомобильным транспортом согласно государственным стандартам и другим нормативным документам.

2. Разработать анкеты для опроса пассажиров часто пользующихся МПАТ.

3. Организовать анкетирование – опрос пассажиров. В ходе общения с пассажирами необходимо точнее узнать имеющиеся у них претензии и предложения по улучшению уровня качества обслуживания на МПАТ. Опрос пассажиров производится на промышленных предприятиях, вузах, организациях и непосредственно в транспорте. Обоснованная выборка должна отражать мнение различных социальных слоёв населения, пользующихся общественным транспортом.

4. Обработать результаты опроса с применением статистических методов и на выходе получить информацию об удовлетворённости пассажиров качеством перевозок.

Декомпозиция A3 «Анализировать текущий уровень качества перевозок в системе МПАТ» включает процессы численной оценки показателей качества пассажирских перевозок. В рамках данной декомпозиции необходимо:

1. Обосновать комплекс показателей качества пассажирских перевозок.

2. Оценить уровень качества по каждому показателю отдельно.

3. Разработать и рассчитать комплексный показатель качества пассажирских перевозок (на примере г. Ульяновска). На выходе получить отчёт по текущему уровню качества обслуживания пассажиров.

В декомпозиции A4 «Планировать улучшение качества перевозок в системе МПАТ» реализуются следующие процессы:

1. Исследовать проблемные зоны обслуживания пассажиров по показателям качества.

2. Выявить приоритетные показатели качества обслуживания пассажиров и разработать рекомендации по улучшению каждого из них.

3. Разработать комплекс мероприятий повышения уровня качества обслуживания пассажиров МПАТ и график их внедрения (на примере г. Ульяновска).

Таким образом, на основе функционального моделирования IDEF0 исследован процесс обеспечения качества обслуживания пассажиров МПАТ. Данный подход позволил установить взаимосвязь между требованиями потребителей (пассажирами) и системой параметров функционирования МПАТ.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Вельможин А. В., Гудков В. А., Куликов А. В., Сериков А. А. Эффективность городского пассажирского общественного транспорта. Волгоград: «Старая башня», 2002. 246 с.

2. Ясенов В. В. Современные проблемы муниципальных пассажирских автотранспортных предприятий // Автотранспортное предприятие. 2014. №5. С. 28–32.

3. Друкер П. Ф. Задачи менеджмента в XXI веке. Москва: Вильямс, 2000. 315 с.

4. Версан В. Стандарты ИСО 9000: закономерности развития // Стандарты и качество. 2008. №1. С. 56–59.

5. РД IDEF0–2001. Методология функционального моделирования IDEF0: Руководящий документ. Москва: Госстандарт России, 2001. 74 с.

Информация об авторах

А. С. Тюрин – советник ПАО «ИЛ»;

В. В. Епифанов – доктор технических наук, профессор кафедры «Автомобили» Ульяновского государственного технического университета.

REFERENCES

1. Velmozhin A.V., Gudkov V. A., Kulikov A.V., Serikov A. A. *Effektivnost' gorodskogo passazhirskogo obshchestvennogo transporta* [Efficiency of urban passenger public transport]. Volgograd «Staraya bashnya» [«Old Tower»], 2002. 246 p.

2. Yasenov V. V. *Sovremennye problemy municipal'nyh passazhirskih avtotransportnyh predpriyatij*. [Modern problems of municipal passenger motor transport enterprises]. *Avtotransportnoe predpriyatie* [Motor transport enterprise]. 2014. No. 5. pp. 28–32.

Правила оформления статей для журнала «Вестник УлГТУ»

1. К публикации принимаются материалы, касающиеся результатов оригинальных научно-технических исследований и разработок. Тематика должна соответствовать рубрике журнала.

2. Статья должна содержать:

- тип статьи (научная, обзорная, дискуссионная и т. д.);
- индекс УДК;
- заглавие на русском и английском языках;
- имя, отчество и фамилию автора на русском и английском языках (полностью);
- сведения об авторе;
- наименование учреждения или организации;
- электронную почту автора;
- аннотацию на русском и английском языках;
- ключевые слова статьи на русском и английском языках;
- благодарности; сведения о грантах;
- текст;
- список источников, References;
- акт экспертизы.

3. Объём статьи – до 3,5 страниц, включая иллюстрации, страницы не нумеровать.

Заглавие должно точно и кратко формулировать тему статьи (14 пт, п/ж). Статья сопровождается рецензией.

Статья представляется в виде файла формата MS WORD и в распечатке, с подписью авторов (*прилагается*).

Файл должен быть записан на USB Flash Drive.

При наборе используются только стандартные шрифты – Times New Roman и Symbol, 11–10 пунктов для основного текста и для формул. При наборе текста переносы не ставить.

Устанавливаемый размер бумаги – А4 210×297 мм.

4. Следует строго соблюдать единообразие терминов, размерностей, условных обозначений. Единицы измерения должны соответствовать СИ (ГОСТ 8.417–2002).

5. Формулы следует нумеровать в круглых скобках (2), литературные ссылки – в прямых [12], подстрочные примечания отмечаются звездочкой *.

Промежуточные математические выкладки по возможности следует опускать, формулы следует набирать с помощью редактора формул.

6. Таблицы должны иметь тематические заголовки, располагаться в пределах рабочего поля. Все слова в заголовках граф даются без сокращений и в единственном числе.

7. Список источников составляется в соответствии с ГОСТ Р 7.05–2008 и даётся общим списком **по алфавиту** в конце статьи. Указываются только **те работы, на которые имеются ссылки в статье**. Сокращения в заголовках книг, статей, журналов не допускаются.

8. Иллюстрации выполняются в соответствии со следующими требованиями: чётко, на белой бумаге, буквенные и цифровые обозначения на рисунках по начертанию должны соответствовать обозначениям в тексте статьи. Рисунки обязательно должны быть сгруппированы с подрисовочными подписями.

Размеры рисунков – 170×170 мм (помещаются непосредственно в тексте).

На весь иллюстративный материал должны быть ссылки в тексте.

Рубрика включает 2–3 статьи по 3–3,5 страницы.

Материал должен быть выверен, готов к размножению и **сопровождаться рецензией**.

Ответственность авторов: «Авторы опубликованных статей несут ответственность за патентную чистоту, достоверность и точность приведённых фактов, цитат, географических названий, экономико-статистических данных, собственных имён и прочих сведений, а также за разглашение данных, не подлежащих открытой публикации».

Материалы для тематических рубрик следует сдавать ответственному за данную рубрику.

Ответственным за тематические рубрики обратить внимание на публикацию статей аспирантов, докторантов.

Сдавая статьи в журнал, вы даёте разрешение на помещение её в eLibrary и на сайт университета, передаёте неисключительные права организации (УлГТУ).

Соблюдая эти правила, вы ускорите публикацию вашего материала. Спасибо!