

УДК 658.64

**ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
ПО ПЕРЕВОЗКЕ ПассаЖИРОВ ГОРОДСКИМ ОБЩЕСТВЕННЫМ
ТРАНСПОРТОМ**

Слукина В.В. (Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики»),

Научный руководитель – доцент, кандидат экономических наук Медведева О.Е.
(Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики»)

Аннотация. В соответствии с международными стандартами менеджмента качества ISO 9000 (ISO 9001) управление качеством осуществляется через реализацию восьми базовых принципов. В статье эти принципы рассмотрены с точки зрения воплощения их в жизнь в сфере предоставления услуг по перевозке пассажиров городским общественным транспортом в городе Санкт-Петербург. Актуальность выбранной сферы оправдана высокой значимостью качества предоставления услуг по перевозке пассажиров в крупном населенном пункте.

В настоящее время все больше компаний уделяет внимание менеджменту качества, так как с его помощью можно повысить конкурентоспособность организации, укрепить ее репутацию и улучшить показатели экономической эффективности. В своих стандартах по управлению качеством ISO 9000 и ISO 9001 Международная Организация по Стандартизации выделяет восемь основополагающих принципов, через реализацию которых осуществляется становление и развитие системы управления качеством. Эти самые принципы будут рассмотрены через призму воплощения их в жизнь в сфере предоставления услуг по перевозке пассажиров городским общественным транспортом в городе Санкт-Петербург.

Вопросы обеспеченности городским общественным транспортом и осуществления менеджмента качества в организациях, предоставляющих данные услуги, актуален как для развитых, так и для развивающихся регионов страны: если в первом случае речь идет о совершенствовании транспортной системы, то во втором – о ее становлении.

Поэтому следует обратиться к таким базовым принципам управления качеством, как ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, принятие решений, основанных на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками, и оценить то, как они реализуются в выбранном регионе для того, чтобы выделить сильные стороны, которые необходимо поддерживать и развивать далее, и слабые, требующие большего внимания усиленной работы над выявленными проблемами.

В результате проведенного анализа можно сделать выводы о состоянии системы в целом и отдельных ее составляющих. На данный момент в сфере осуществления пассажирских перевозок городским общественным транспортом существует ряд определенных проблем, решением которых является установление более высоких стандартов качества, заимствование и внедрение методов и инструментов управления качеством, используемых в странах с более высоким уровнем технологии и культуры предоставления транспортных услуг, пересмотр городской политики в данном направлении. Однако в реализации определенных принципов менеджмента качества все же наблюдается положительная тенденция к развитию.