

УДК 625.096; 656.089.2

ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ СЛУЖБАМИ АВАРИЙНЫХ КОМИССАРОВ

Шиншина М.М.

ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет», Оренбург,
e-mail: shinshina_m@mail.ru

Основной проблемой современных мегаполисов является образование заторов на улицах города вследствие дорожно-транспортных происшествий (ДТП) и дорожно-транспортных инцидентов (ДТИ). В общем случае ДТП – это прерогатива ГИБДД, также ликвидацией последствий дорожных инцидентов могут успешно заниматься службы аварийных комиссаров, которые в последнее время являются связующим звеном между службами ГИБДД и страховыми компаниями, а также зависит от многих факторов: времени оказания услуги, размещения экипажей аварийных комиссаров, экологической безопасности и степени удовлетворения потребителя. В статье рассмотрен процесс оказания услуг аварийными комиссарами при помощи функционального моделирования в рамках методологии IDEF0 (представляет собой методологию функционального моделирования и графическую нотацию, предназначенную для формализации и описания бизнес-процессов) и номенклатура показателей оказания услуг службами аварийных комиссаров, которая обеспечивает способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя и возможность оценки уровня качества услуг, а также перечень качественных и количественных характеристик показателей предоставляемых услуг службами аварийных комиссаров. Материалы статьи могут быть полезными в различных сферах услуг, при регламентации и нормировании деятельности служб аварийных комиссаров.

Ключевые слова: показатели качества услуг, функциональное моделирование, номенклатура показателей качества услуг, процесс, аварийный комиссар, оказание услуг

INDICATORS OF QUALITY OF SERVICES RENDERED BY EMERGENCY COMMISSIONS SERVICES

Shinshina M.M.

Orenburg state University, Orenburg, e-mail: shinshina_m@mail.ru

The main problem of modern megacities is the formation of congestion on the streets of the city due to traffic accidents (DTP) and road traffic incidents (DTI). In general, road traffic accidents are the prerogative of traffic police, and emergency commissioners who have recently been a link between traffic police and insurance companies can successfully deal with the consequences of road incidents, and also depends on many factors: the time the service is provided, the location of the crew of emergency commissioners environmental safety and customer satisfaction. The article describes the process of providing services to emergency commissioners using functional modeling in the framework of IDEF0 methodology (it is a functional modeling methodology and graphic notation intended to formalize and describe business processes) and a nomenclature of service provision indicators by emergency commissioners that provides the ability to satisfy established or perceived needs of the consumer and the ability to assess the level of quality of services, as well as a list of quality and performance-quantity performance of services provided emergency services commissioners. The article materials can be useful in various fields of services, with the regulation and regulation of the activities of the services of emergency commissioners.

Keywords: service quality indicators, functional modeling, nomenclature of service quality indicators, process, emergency Commissioner, service provision

Вследствие быстрого роста количества и доступности автотранспорта на городских улицах и на междугородних трассах все чаще стали происходить дорожно-транспортные происшествия (ДТП) и инциденты (ДТИ), на которые не всегда успевают вовремя среагировать службы ГИБДД. В этом случае помощь могут оказать аварийные комиссары, которые являются немаловажной инфраструктурой страхового рынка, и обладая большей численностью, быстрее примут вызов случившегося происшествия [1, 2]. Работа аварийных комиссаров – трудоёмкий процесс, который зависит от многих факторов:

а) время оказания услуги, который представлен в виде временного интерва-

ла (рис. 1) [3], и является одним из значимых показателей служб аварийных комиссаров [4];

б) принципы размещения экипажей аварийных комиссаров, которые позволяют повысить оперативность ликвидации последствий ДТП и ДТИ, тем самым снижая вероятность возникновения дорожных заторов, вызванных последствиями аварий [5, 6];

в) факторы экологической безопасности [7];

г) степень удовлетворения потребителя услугой служб аварийных комиссаров, которая зависит от качества обслуживания, исполнения и результата предоставленной услуги.

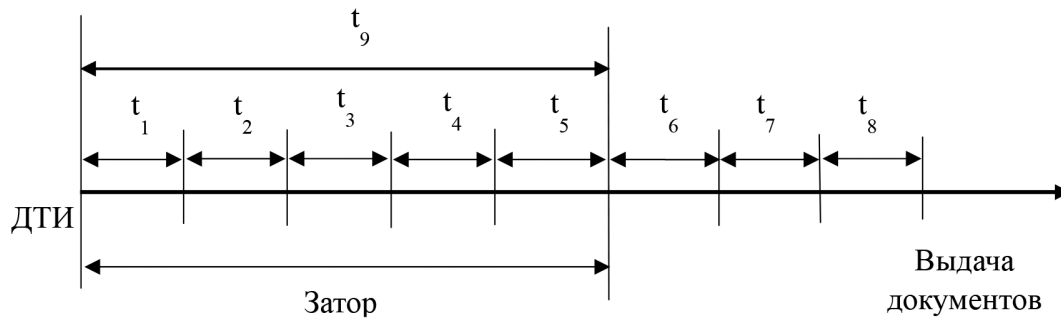


Рис. 1. Схематическое изображение временных интервалов оказания услуг аварийными комиссарами

Рассмотрим функциональную модель процесса оказания услуг аварийными комиссарами в виде диаграммы-потомка, которая наилучшим образом описывает все функциональные взаимосвязи основных этапов процесса оказания услуг аварийными комиссарами, отражает необходимые механизмы для реализации конечных целей рассматриваемой услуги (рис. 2).

Основные элементы данной модели:
 1) принять и обработать заявку оператором о случившемся ДТП;
 2) принять заявку и отправить экипажу аварийных комиссаров на ДТП;
 3) зафиксировать и составить схему места ДТП;
 4) ликвидация последствий ДТП;
 5) выдать заполненные документы участникам ДТП.

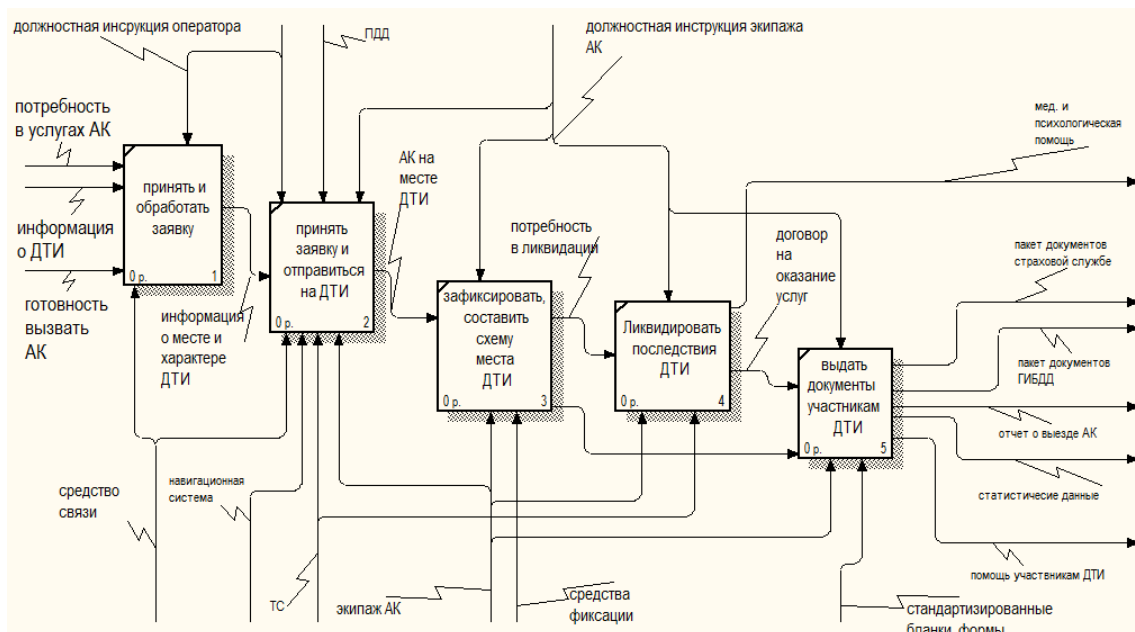


Рис. 2. Декомпозиция процесса оказания услуг аварийными комиссарами

В соответствии с предлагаемой последовательностью оказания услуг аварийными комиссарами, а именно заполнение документов должно проходить после устранения ТС с проезжей части, тем самым сократится вероятность возникновения дорожных заторов, вызванных снижением пропускной способности из-за постоянно возникающих дорожно-транспортных инцидентов.

Качество предоставляемой услуги рассматривается как совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя [8, 9]. Качество услуги во многом зависит от качества обслуживания, которые обеспечивают потребителю минимальные затраты времени и максимальные удобства при получении услуги.

Показатели качества услуги используются:

– при формировании номенклатур показателей качества в стандартах и технических регламентах для группы однородных услуг, процессов оказания услуг, персонала и системы управления качеством;

– при разработке правил и рекомендаций по оценке соответствия услуг стандартам, инструкциям;

– при разработке правил маркировки, упаковки, транспортировки и хранения результатов услуги.

Основной функцией показателей качества является обеспечение контроля качества услуг, обслуживания и работы персонала. На основе данных требований производится контроль и оценка качества.

Авторами предлагается рассмотреть номенклатуру показателей качества услуг служб АК, подобная тема была рассмотрена [10], которая на сегодняшний день применяется в рамках национального стандарта номенклатуры показателей качества услуг [11, 12]. Она состоит из нескольких групп показателей:

- назначения;
- безопасности;
- надежности;
- профессионального уровня персонала.

Показатели назначения услуги характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена.

Они подразделяются на три подгруппы:

- 1) показатели применения;
- 2) показатели предприятия;
- 3) специфические показатели, характерные для отдельных видов услуг.

Показатели применения характеризуют свойства услуги служб аварийных комиссаров,

определяющие основные функции – это минимальное время оказания услуги службами аварийных комиссаров. Под временем оказания услуги подразумевается период времени, в течение которого потребитель находится в непосредственном взаимодействии с экипажем аварийных комиссаров.

Показатели безопасности характеризуют безопасность результата или процесса предоставления услуг аварийных комиссаров для жизни, здоровья, имущества граждан, окружающей среды и сохранности информации, под которой подразумевается личные данные участников ДТП и номера свидетельства регистрации транспортного средства (ТС).

Показатели надежности подразделяются на три подгруппы:

а) которые характеризуют свойства надежности результатов услуги, имеется в виду соответствие свойств услуги установленным нормам или условиям договора служб аварийных комиссаров, а также выполнение основной функции служб аварийных комиссаров;

б) процесса оказания услуги службами аварийных комиссаров, в котором участнику ДТП отражают своевременность и точность выполнения заявки по таким параметрам, как сроки оказания услуги, номенклатура и позиции договора;

в) стойкость результата услуги к внешним воздействиям, то есть обеспечение оказания услуги при любых погодных условиях.

Показатели профессионального уровня персонала – включают три подгруппы:

1) уровень профессиональной подготовки и квалификации, включает в себя:

- 1.1) уровень учебного заведения;
- 1.2) уровень подготовки персонала;
- 1.3) уровень знаний и умений персонала служб аварийных комиссаров;

1.4) уровень профессиональных навыков и опыта персонала служб аварийных комиссаров;

2) способность к руководящей деятельности, что включает в себя значение и соблюдение трудового законодательства, умение организовать работу персонала служб аварийных комиссаров, знание и соблюдение законодательства в соответствующей сфере деятельности, а также обеспечить доброжелательную атмосферу и правильные действия в экстремальных ситуациях;

3) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, включает в себя индивидуальные качества оператора и экипажа аварийных комиссаров, внимательность и предупредительность работников служб аварийных комиссаров в отношениях

с потребителями, умение создавать бесконфликтную атмосферу в ходе предоставления услуг аварийными комиссарами.

Данные показатели качества могут быть использованы:

- при сертификации услуг;
- лицензировании услуг;
- при разработке стандарта на услуги;
- при оценивании качества оказываемых услуг.

Контроль качества услуг представляет собой совокупность операций, включающую проведение измерений, испытаний, оценку одной или нескольких характеристик услуг, предоставляемых службами аварийных комиссаров и сравнение полученных результатов с установленными требованиями. При выполнении данных требований работа, а именно предоставление услуг аварийными комиссарами, будет выполнена на высоком уровне.

Список литературы

1. Воробьев А.Л. О принципах оптимального размещения экипажей аварийных комиссаров на территории города / А.Л. Воробьев, В.А. Лукоянов, В.А. Гарельский // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2017. – №11. – С. 8–11.
2. Воробьев, А.Л. Оптимизация процесса оказания услуг аварийными комиссарами методом стандартизации на основе анализа процессной модели / А.Л. Воробьев, В.А. Лукоянов, И.В. Колчина // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2015. – № 4. – С. 18–23.
3. Воробьев, А.Л. Типизация как способ минимизации временных затрат на оформление схемы места совершения дорожно-транспортного происшествия аварийными комиссарами / А.Л. Воробьев, И.В. Колчина, В.А. Лукоянов // Известия Тульского государственного университета. Технические науки. – 2015. – № 6–1. – С. 18–24.
4. Воробьев, А.Л. Время как основной показатель качества услуг аварийных комиссаров / А.Л. Воробьев, И.В. Колчина, В.А. Лукоянов // Инновации и наукоемкие технологии в образовании и экономике: материалы I международной науч.-метод. конф. – Уфа: РИЦ БашГУ. – 2014. – С. 101–104.
5. Воробьев А.Л. О наделении новыми функциями служб аварийных комиссаров в рамках экологической стандартизации городов / А.Л. Воробьев, Д.И. Явкина, В.А. Лукоянов // Фундаментальные исследования. – 2017. – № 3. – С. 25–29.
6. Фролов В.С. Стандартизация условных обозначений на схеме места совершения дорожно-транспортного происшествия / В.С. Фролов, А.Л. Воробьев, И.В. Колчина // Прогрессивные технологии в транспортных системах: сборник статей XII Международной научно-практической конференции, посвященной 60-летию Оренбургского государственного университета. – Оренбург: ОГУ. – 2015. – С. 490 – 494.
7. Воробьев, А.Л. К вопросу о разработке дерева показателей качества услуг аварийных комиссаров / А.Л. Воробьев, В.А. Лукоянов, Т.В. Климетенко // Наука и образование: фундаментальные основы, технологии, инновации: материалы Международной научной конференции, посвященной 60-летию Оренбургского государственного университета. – Оренбург. – 2015. – С. 72–74.
8. Воробьев А.Л. Статистические методы анализа качества услуг аварийных комиссаров / А.Л. Воробьев, В.А. Лукоянов // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2016. – №12. – С. 44–48.
9. ГОСТ Р 50646–2012. Услуги населению. Термины и определения. – М.: Стандартинформ, 2017. – 12 с.
10. Лукоянов, В.А. Разработка номенклатуры показателей качества услуг аварийных комиссаров / В.А. Лукоянов и др. // Прогрессивные технологии в транспортных системах: сборник статей XII международной научно-практической конференции, посвященной 60-летию Оренбургского государственного университета. – 2015. – С. 410–414.
11. Воробьев А.Л. Оценка эффективности процесса оформления дорожно-транспортного происшествия методом SWOT-анализа / А.Л. Воробьев, В.И. Рассоха, В.А. Лукоянов // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2016. №7. – С. 112–116.
12. ГОСТ Р 52113–2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.– М.: Стандартинформ, 2015. – 16 с.