МІНІСТЕРСТВО НАУКИ ТА ОСВІТИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТРАНСПОРТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Контрольна РОБОТА

З дисципліни: «Правові основи стандартизації, сертифікації та ліцензування»

На тему: «Українська система управління якістю послуг на автомобільному транспорті»

м. Київ-2010

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Із переходом підприємств до ринкової економіки і розвитком конкуренції виникає необхідність у забезпеченні якості виробленої продукції (послуг). Як свідчить світовий досвід ринку транспортних послуг, їх конкурентноздатність на 95% залежить від якості. Високий рівень якості транспортних послуг (ЯТП) у сфері пасажирського автомобільного транспорту (ПАТР) є запорукою безпеки перевезень, задоволеності та лояльності споживачів. Надання послуг ПАТР, якість яких відповідає потребам споживачів, забезпечується управлінням.

Теоретичні основи управління якістю продукції і послуг розроблені в роботах вітчизняних і закордонних вчених, зокрема Арістова О.В., Басовського Л.Є., Гісіна В.І., Глічева О.В., Ігнатенка О.С., Ільєнкової С.Д., Койфмана Ю.І., Мазура І.І., Окрепілова В.В., Редзюка О.М., Української Л.О., Швандара В.О., Фомічова С.К., Шаповала М.І, А. Фейгенбаума, К. Ісікави, Т. Конті, Дж. М. Джурана та багатьох інших, а також у міжнародних стандартах (МС) серії ІСО (ISO) 9000 версії 2000 та адекватних їм національних стандартах України ДСТУ ISO 9000-2001.

Проте накопичені теоретичні і практичні наробки вимагають подальшого розвитку та вдосконалення, тому що, по-перше, рекомендації щодо управління якістю на ПАТР потребують доопрацювання на принципово нових ринкових основах – відповідно до МС ІСО 9000 версії 2000 та орієнтації на споживача (пасажирів та інші зацікавлені сторони). По-друге, наявні системи управління якістю не повною мірою враховують специфіку послуг, які надають пасажирські автотранспортні підприємства (ПАТП). Так, на сьогодні: не визначено зміст об'єкта та суб'єкта при управлінні якістю на ПАТП; вимагає удосконалення класифікація факторів, що формують якість транспортних послуг; відсутній методичний підхід до оцінки якості послуг підприємств ПАТР, контролю та регулювання процесів і результатів формування ЯТП ПАТП. Важливість вирішення зазначених завдань обумовили актуальність дослідження.

Об'єктом дослідження є процеси формування якості послуг пасажирських автотранспортних підприємств.

Предметом дослідження є теоретичні та методичні основи управління якістю послуг пасажирських автотранспортних підприємств.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є комплексний аналіз системи управління якістю послуг пасажирських автотранспортних підприємств.

Методи дослідження. Теоретичною основою дослідження є Закони України, Укази Президента України, Законодавчі акти Верховної Ради, нормативні документи Кабінету міністрів України, Міністерства транспорту України та органів регіонального управління, офіційні статистичні матеріали, а також наукові праці вітчизняних і закордонних вчених у сфері управління якістю продукції і послуг, економіки транспорту, менеджменту, маркетингу та організації виробництва. Дослідження базуються на загальнонаукових методах теоретичного узагальнення, порівняння і аналізу, системного і процесового підходів.

Структура роботи. Контрольна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків.. Повний обсяг контрольної роботи 19 сторінок комп'ютерного тексту, список використаних джерел нараховує 21 найменувань.

послуга пасажир автомобільний транспорт

### Розділ 1. Теоретично-правове регулювання автотранспортних перевезень

### 1.1 Поняття та види автотранспортних перевезень

Роль і значення транспорту визначені статтею 1 Закону України «Про транспорт»[9], в якій зазначається, що транспорт є однією з найважливіших галузей суспільного виробництва, яка покликана задовольнити потреби населення й суспільного виробництва в перевезеннях. Отже, законодавець визначає транспорт як важливу галузь суспільного виробництва, що перебуває в тісній взаємодії з промисловістю; енергетичним, агропромисловим, будівельним і торговельним комплексом; зв'язком; житловим господарством, побутовим обслуговуванням населення; сферою використання й охорони природних ресурсів тощо. В кожній з перерахованих галузей є окремі специфічні матеріальні умови виробництва, технологічні процеси, структура підприємств, особовий склад працівників і т. ін.

Автомобільний транспорт - галузь, яка покликана задовольняти потреби населення і суспільного виробництва в перевезеннях та інших послугах автомобільного транспорту і включає суб'єктів підприємницької діяльності усіх форм власності, які забезпечують перевезення пасажирів, вантажів, експедиційне і технічне обслуговування та ремонт транспортних засобів, підготовку кадрів та здійснюють інші види діяльності, пов'язані із своєчасним і повним задоволенням потреб населення і суспільного виробництва в перевезеннях[13];

Автомобіль - колісний транспортний засіб, який приводиться в рух джерелом енергії, має не менше чотирьох коліс, призначений для руху безрейковими дорогами і використовується для перевезення людей та (чи) вантажів, буксирування транспортних засобів, виконання спеціальних робіт;

Перевізник - суб'єкт підприємницької діяльності, який здійснює автомобільні перевезення пасажирів чи вантажів на комерційній основі.

Термін "автомобільні перевезення" означає будь-яке переміщення дорогами, що відкриті для загального користування, навантаженого чи не навантаженого, з пасажирами чи без, транспортного засобу, який використовується для перевезення пасажирів або вантажів[17].

Основним законом, який визначає види й організацію автоперевезень, є Закон Про автомобільний транспорт. Згідно із ним автотранспортні послуги поділяються на:

* пасажирські;
* вантажні;
* вантажно-пасажирські.

Послуги пасажирського автомобільного транспорту загального користування поділяються на автобусні і таксі.

Автобус - транспортний засіб, який за своєю конструкцією та обладнанням призначений для перевезення пасажирів з кількістю місць для сидіння більше ніж дев'ять з місцем водія включно.

Автобусні перевезення - це переміщення людей і багажу за допомогою автомобільного транспортного засобу, у якому кількість посадкових місць більше дев'яти (враховуючи місце водія).

Маршрутні таксі здійснюють перевезення пасажирів з обов'язковим наданням їм місць для сидіння і з висадкою і посадкою пасажирів за їхньою вимогою. Незважаючи на те, що в назві присутнє слово "таксі", перевезення пасажирів маршрутними таксі відносяться до автобусних перевезень. Визначальним фактором у даному випадку є кількість місць для сидіння (дев'ять і більше) і те, що перевезення здійснюються за заздалегідь наміченими маршрутами і не в індивідуальному порядку.

Автобусні перевезення пасажирів здійснюються у двох режимах:

1. Звичайному - рух за маршрутом здійснюється з усіма зупинками, передбаченими розкладом;

2. Експрес - рух за маршрутом здійснюється зі скороченням кількості зупинок і часу перевезення.

Перевезення таксі - це перевезення пасажирів і їхнього багажу в індивідуальному порядку на легковому автомобілі, число місць для сидіння в якому менше дев'яти.

Вантажний автомобіль - автомобіль, який за своєю конструкцією та обладнанням призначений для перевезення вантажів;

Вантажні перевезення автомобільним транспортом спеціального призначення здійснюються перевізниками за замовленням власників вантажу чи уповноважених ними осіб.

Вантажно-пасажирські перевезення - це перевезення пасажирів з вантажем вантажно-пасажирськими автомобілями.

За місцем надання автопослуги можна розділити на:

* внутрішні;
* міжнародні[21].

Внутрішні перевезення пасажирів на автобусних маршрутах загального користування поділяються на:

* міські - за маршрутами у межах території населеного пункту;
* приміські - за маршрутами довжиною до 50 кілометрів, не залежно від адміністративно-територіального поділу маршрутів;
* міжміські (усередині області і міжобласні) - маршрути, довжина яких перевищує 50 кілометрів.

Необхідно виділити перевезення, які здійснюються на замовлення, і туристичні.

Перевезення на замовлення - це перевезення на погоджених перевізником і замовником умовах за визначеним сторонами договору маршрутом.

Туристичні перевезення - це нерегулярні перевезення пасажирів за заздалегідь визначеними маршрутами з туристичною метою.

Пасажирському перевізнику, який здійснює туристичні перевезення чи перевезення пасажирів за замовленням, забороняється здійснювати посадку пасажирів у пунктах, установлених для посадки пасажирів на автобусних маршрутах загального користування.

Міжнародні перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом здійснюються між пунктами відправлення і призначення, один із яких чи обоє розташовані за межами території України.

Організація міжнародних перевезень пасажирів і вантажів автомобільним транспортом здійснюється перевізниками відповідно до міжнародних договорів України з питань міжнародних автомобільних перевезень.

Правила міжнародних перевезень вантажів автомобільним транспортом по території України затверджуються центральним органом виконавчої влади в галузі транспорту (Міністерством транспорту). У той же час правила міжнародних перевезень пасажирів автомобільним транспортом по території України затверджені Постановою № 176 «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту».[14]

Міжнародне співробітництво у сфері міжнародних перевезень пасажирів і вантажів автомобільним транспортом забезпечує центральний орган виконавчої влади в галузі транспорту (Мінтранс), що у межах своїх повноважень:

* організовує контроль за виконанням міжнародних договорів України з питань міжнародних перевезень пасажирів і вантажів автомобільним транспортом;
* бере участь у проведенні заходів щодо укладання міжнародних договорів з питань міжнародних перевезень пасажирів і вантажів автомобільним транспортом;
* забезпечує видачу документів, які дозволяють міжнародні перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом, тощо.

Отже, транспорт є сполучною ланкою економіки, галуззю виробничої інфраструктури. За його допомогою задовольняються потреби у перевезеннях суспільного виробництва держави, а також її населення.

Розвиток народного господарства та життя людей взагалі не можливо уявити без засобів переміщення. Роль транспорту полягає в наданні специфічних послуг, пов’язаних із переміщення товару або людини в просторі.

### 1.2 Суб’єкти автотранспортних перевезень

Суб’єктами правовідносин на автомобільному транспорті є широке коло юридичних та фізичних осіб, які забезпечують транспортне обслуговування, споживають транспортні послуги, створюють умови для здійснення дорожнього руху. Їх правовий статус має дві складові: одна пов’язана з наданням транспортних послуг (регулюється Законом України «Про автомобільний транспорт», Закон № 2344-III від 05.04.01 року)[7], а інша — із участю в дорожньому русі (регулюється Законом України «Про дорожній рух», Закон № 3353-XII від 30.06.93 року)[6].

Автомобільне підприємство є основною, первинною ланкою системи автомобільного транспорту України. Таке підприємство являє собою єдиний виробничо-господарський комплекс, до складу якого входять (або можуть входити) автотранспортні, авторемонтні та інші внутрішні підрозділи, названі виробничими одиницями. Використовуючи закріплене за ним майно або майно, яке є в нього за правом власності, автомобільне підприємство силами трудового колективу під керівництвом спеціально уповноважених на те осіб (дирекція) або власників виконує виробничо-господарську діяльність (перевезення, надання інших транспортних послуг) відповідно до державних програм розвитку дорожнього руху й на основі ліцензії і сертифікату на здійснення діяльності, пов'язаної з виготовленням, ремонтом і експлуатацією транспортних засобів, перевезеннями вантажів/пасажирів та іншими видами діяльності[21].

У процесі своєї діяльності автомобільне підприємство несе обов'язки і користується правами, закріпленими в чинних нормативно-правових актах. Щоб мати змогу самостійно брати участь у транспортних та інших правових відносинах, автомобільне підприємство наділяється правами юридичної особи. Слід також зазначити, що автотранспортні підприємства як юридична особа, володіють цивільною правоздатністю, під якою розуміється їх здатність мати цивільні права й нести обов'язки

Правоздатність автомобільного підприємства, як і будь-якої юридичної особи, є спеціальною. Це означає, що вони можуть користуватися своїми правами й нести обов'язки, вступати в правовідносини з іншими підприємствами, організаціями й фізичними особами тільки відповідно до встановлених цілей своєї діяльності. Здійснення будь-яких угод, договорів чи інших дій, які заходять за межі спеціальної правоздатності автомобільних підприємств є незаконними[14].

Права автомобільних підприємств:

* надання за договорами іншим підприємствам і організаціям автобусів для перевезення робочих до місць роботи і навпаки, з оплатою за діючими тарифами;
* організація супроводження й зберігання пошти на шляху прямування;
* здійснення транспортно-експедиційного обслуговування й надання послуг в цій галузі;
* надання претензій і позовів.

Обов'язки автомобільних підприємств:

* наявність ліцензії (сертифіката) на виконання певного виду діяльності;
* розгляд претензій і несення матеріальної відповідальності;
* перевезення пасажирів і багажу в автобусах і легкових автомобілях, гарантуючи безпеку пасажирів, необхідні умови, культурне обслуговування й своєчасність;
* доставлення вантажів у встановлені терміни;
* при перевезеннях автомобільними дорогами суворо дотримуватися вимог Правил дорожнього руху і Правил користування й охорони автомобільних доріг і дорожніх споруд.

Як уже було зазначено, основним напрямком діяльності автомобільних підприємств є здійснення ними автомобільних перевезень

Підприємства автомобільного транспорту загального користування повинні також забезпечити належну організацію праці та контролю за роботою водіїв автомобілів. Контроль за роботою водіїв автомобілів повинен забезпечувати безпечне виконання водіями транспортної роботи і включає організацію перевірок режимів їх праці і відпочинку, а також виконання водіями вимог законодавства.

Статус національного автомобільного перевізника надається підприємництву автомобільного транспорту Кабінетом Міністрів за поданням Мінтрансу. Цей статус надається підприємству за умов:

підприємство є юридичною особою, а основним видом його господарської діяльності є автомобільні перевезення;

не менш як 50 відсотків рухомого складу підприємства складають автомобілі, що відповідають міжнародним технічним вимогам;

підприємство здатне забезпечити управління транспортними засобами на міжнародних автомагістралях висококваліфікованими водіями, а прибутки такого підприємства від перевезень у міжнародному сполученні повинні бути не менше 70 відсотків за останні два роки.

Національний автомобільний перевізник, відповідно до Положення, зобов’язаний забезпечувати першочергове виконання державного замовлення, державного контракту і окремих урядових завдань на автомобільні перевезення в міжнародному сполученні.

Розділ 2. Управління перевезеннями

2.1 Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту

Ці Правила затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 р. №176 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 29.01.2003р. №141, визначають порядок здійснення міських, приміських, міжміських і міжнародних перевезень пасажирів, багажу, ручної поклажі та посилок, перевезень організованих груп дітей і туристів, а також обслуговування громадян на автостанціях, автовокзалах і є обов’язковими для виконання пасажирськими перевізниками та автостанціями (автовокзалами) всіх форм власності, замовниками транспортних перевезень, водіями та пасажирами.

Порядок і умови організації перевезень пасажирів та вантажу згідно з вимогами цих Правил визначаються Мінтрансом.

Підприємства транспорту та інші пасажирські перевізники надають послуги на підставі державних контрактів, державних замовлень і договорів про перевезення пасажирів з урахуванням економічної ефективності провізних можливостей транспорту.

Не допускаються до перевезення пасажирським автомобільним транспортом загального користування:

• вантажі з вибуховими, отруйними, вогненебезпечними, їдкими, сморідними, наркотичними та іншими небезпечними речовинами, а також ті, що можуть забруднити транспортний засіб, одяг пасажирів;

• зброя, крім випадків, передбачених законодавством;

• тварини, крім обумовлених цими Правилами випадків.

Пасажирські перевізники, водії та особи, діяльність яких пов’язана з наданням транспортних послуг, повинні мати відповідні знання в обсязі, що визначається Мінтрансом. Транспортні засоби повинні відповідати вимогам безпеки, охорони праці та екології, державним стандартам, мати відповідний сертифікат, бути в належному технічному і санітарному стані та укомплектовані відповідно до вимог Правил дорожнього руху.

Під час довготривалих перевезень розклад руху автобуса повинен складатися таким чином, щоб на проміжних пунктах маршруту пасажири могли забезпечуватися доброякісною питною водою, харчуванням та одержувати можливість задоволення інших біологічних потреб. Умови і порядок страхування пасажирів та вантажу визначаються законодавством.

У другому–восьмому розділах правил послідовно розглядаються питання: перевезення пасажирів і вантажу, перевезення організованих груп дітей, міжнародні перевезення пасажирів, перевезення туристів, перевезення на замовлення, обслуговування населення та пасажирів на автостанціях, обов’язкове страхування та розслідування нещасного випадку з пасажиром.

2.2 Ліцензійні умови провадження і ліцензування господарської діяльності з надання послуг з перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом

Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з надання послуг із перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом затверджено наказом Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва, Міністерства транспорту України від 16.01.2001 №6/18. Вони визначають кваліфікаційні, технічні, організаційні та інші вимоги до провадження господарської діяльності з надання послуг із перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом і є обов’язковими для виконання суб’єктами господарювання, незалежно від організаційно-правових форм та форм власності, які надають послуги з перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом і отримали ліцензію на цей вид господарської діяльності.

Не підлягає ліцензуванню діяльність із надання послуг із перевезення:

- пасажирів і вантажів, що пов’язані з ліквідацією стихійного лиха, аварій та інших обставин непоборної сили і здійснюються за спеціальними постановами Кабінету Міністрів України;

- пасажирів і вантажів автотранспортними засобами, що належать підприємствам та організаціям органів державної влади (наприклад, МВС України, Служби безпеки України, Міноборони України, МНС України, органів прокуратури, судів, митних органів, податкової адміністрації), за винятком перевезень, які здійснюються цими організаціями на комерційних умовах;

- які здійснюються автомобілями, оснащеними спеціальним технологічним обладнанням і не призначеними для перевезення вантажів і пасажирів (автовишки, автокрани, автомайстерні, автомобілі з устаткуванням для буріння, пожежні автомобілі, пересувні лабораторії, навчальні, кабелеукладачі, аварійно-технічні з водопостачання та каналізації, газового господарства, швидкої допомоги, автонавантажувачі, піскорозкидачі та інші, що забезпечують життєдіяльність міст та населених пунктів);

- пасажирів службовими автомобілями за винятком перевезень, які виконуються на комерційній основі;

- вантажів автомобільним транспортом у межах одного виробничого об’єкта (технологічні перевезення);

- вантажів легковими автомобілями, іншими автотранспортними засобами вантажопідйомністю до 500 кг, а також на причепах до цих автотранспортних засобів.

Ліцензування господарської діяльності, пов’язаної з наданням послуг із перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом, здійснює Державний департамент автомобільного транспорту (Укравтотранс).

Відповідно до спроможності суб’єкта господарювання забезпечити виконання Ліцензійних умов, ліцензії видаються на право надання наступних видів послуг із перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом:

- надання послуг із внутрішніх перевезень пасажирів автомобіль-

ним транспортом;

- надання послуг із внутрішніх перевезень вантажів автомобільним транспортом;

- надання послуг із міжнародних перевезень пасажирів автомобільним транспортом;

- надання послуг із міжнародних перевезень вантажів автомобільним транспортом.

Ліцензія на провадження господарської діяльності з надання послуг із перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом є документом, що дає право суб’єкту господарювання на здійснення конкретного виду послуг або всіх видів послуг, визначених у цих Ліцензійних умовах.

Ліцензія видана суб’єкту господарської діяльності на правонадання послуг із міжнародних перевезень пасажирів та вантажів автомобільним транспортом, надає право на здійснення внутрішніх перевезень.

На кожний транспортний засіб відповідно до оформленої ліцензії органом ліцензування видається ліцензійна картка, яка засвідчує відповідність транспортного засобу ліцензійним вимогам, встановленим для транспортного засобу на провадження господарської діяльності, зазначеній у ліцензії. Ліцензійна картка, видана на транспортний засіб відповідно до ліцензії на право провадження господарської діяльності, пов’язаної з наданням послуг із міжнародних перевезень пасажирів і вантажів автомобільним транспортом, підтверджує право використання даного транспортного засобу для надання відповідних послуг, пов’язаними з внутрішніми перевезеннями пасажирів та вантажів.

Ліцензування господарської діяльності по наданню послуг із перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом здійснюється, згідно з наказом Мінтрансу України від 15.01.2001 р. №16, Укравтотрансом. Цим наказом делеговані повноваження видачі ліцензій (у межах території України) суб’єктам господарювання областей та міста Києва, відповідно – територіальним органам Мінтрансу та Українському бюро по ліцензуванню автомобільних перевезень, підпорядкованим Укравтотрансу.

2.3 Типовий технологічний процес надання послуг пасажирських автостанцій та автовокзалів

Надання послуг пасажирських автостанцій та автовокзалів організовується згідно з вимогами технологічного процесу, затвердженого наказом Міністерства транспорту України від 28.08.2001 №565, який розробляється власниками автостанцій з урахуванням рекомендацій цього Типового технологічного процесу.

Перелік обов’язкових та додаткових послуг, що надаються населенню, пасажирам та пасажирським перевізникам автобусного маршруту (далі – перевізник), визначається статутом (положенням) автостанції. До обов’язкових послуг, що надаються населенню та пасажирам, відноситься користування послугами:

- залу очікування поїздки;

- залу продажу квитків;

- інших приміщень автостанції;

- служби інформації (крім послуг довідкового бюро);

- громадських вбиралень.

До обов’язкових послуг, що надаються перевізникам, відносяться послуги:

- каса автостанції;

- з організації посадки пасажирів в автобус;

- з диспетчеризації руху автобусів;

- з надання платформ для посадки та висадки пасажирів і місць на майданчику відстою автобусів;

- кімнат короткотермінового відпочинку водіїв;

- з інформування водіїв щодо дорожніх умов і безпеки дорожнього руху;

- проведення технічного огляду та прибирання автобусів.

До додаткових послуг відносяться послуги з:

- попереднього продажу квитків;

- бронювання місць;

- замовлення квитка за телефоном;

- замовлення таксі;

- замовлення автобуса;

- переоформлення квитка;

- відпочинку в готелі автостанції;

- кімнат матері та дитини;

- довідкового бюро;

- доставка квитка додому;

- замовлення квитка для поїздки з іншого міста.

Населенню, пасажирам та перевізникам можуть надаватися також інші види обов’язкових та додаткових послуг згідно з чинним законодавством. За договором із власником автостанцій перевізникам можуть надаватися приміщення для облаштовування офісів та відокремлені посадочні платформи.

Типовим технологічним процесом регламентовано організація продажу квитків, диспетчерського управління, руху дорожніх транспортних засобів і пішоходів на території автостанції, інформаційне забезпечення, організація надання побутових послуг, а також порядок укладення договорів і проведення розрахунків за надані послуги.

Висновки

Забезпечення якості наданих пасажирських транспортних послуг досягається управлінням. У зв'язку з цим виникає необхідність у поглибленні існуючих і розробленні нових теоретичних основ і методичних рекомендацій щодо вдосконалення управління якістю послуг пасажирських автотранспортних підприємств.

На підставі проведеного дослідження можна зробити такі висновки:

На цей час особливої актуальності набуває проблема якості, забезпечення якої потребує управління. Проте наявні рекомендації для ПАТП розроблено в період функціонування КС УЯПП, тому вони вимагають перероблення на принципово нових ринкових основах – відповідно до рекомендацій МС ІСО 9000 і орієнтації на споживача.

Набуло розвитку формування об'єкта управління якістю послуг на ПАТП (керованої підсистеми), який включає систему елементів, що поєднує процеси формування якості послуг (перевізний, допоміжний, управлінський) і параметри якості як самої транспортної послуги, так і процесів її надання.

Одержала подальший розвиток система управління якістю послуг пасажирських АТП за рахунок уточнення складу і змісту функцій (процесів) керувальної і керованої підсистем. Керувальну підсистему подано у вигляді взаємозв'язку двох циклів управління – розширеного та елементарного. У розширеному циклі реалізуються функції, пов'язані з розробкою та актуалізацією результативної й ефективної системи управління якістю, а елементарний цикл відповідає керуванню якістю окремих видів процесів (перевізного, допоміжного, управлінського).

Удосконалено класифікацію факторів, що формують якість пасажирських транспортних послуг на основі системного підходу. Систематизацію їх виконано за наявними в економічній літературі ознаками: джерело походження (зовнішні і внутрішні); ступінь керованості (керовані і малокеровані); характер формалізації (фактори, що допускають і не допускають кількісне оцінювання). Додатково запропоновано виділити внутрішні фактори за ознакою – вид діяльності. Відповідно до цього критерію всі внутрішні фактори ПАТП поділено на три класи – управлінської діяльності, допоміжної діяльності і перевізного процесу. Формування останніх здійснено за стадіями обслуговування пасажирів.

### Список використаних джерел

1. Конституція України.(на 01.03.2008), Х.: Фактор, 2008- 144 с.
2. Господарський процесуальний кодекс України. К.: ЮРИНКОМ ИНТЕР, 2004. – 640 с.
3. Цивільній кодекс України від 16.01.2003р. (зі змінами і доповненнями). К.: Ліга-Закон, 2008 – 385 С
4. Цивільний процесуальний кодекс України (на 15.05.2008) К. Паливода, 2008 – 156 с.
5. Закон України "Про захист прав споживачів" від 15.12.93 N 3682-12;
6. Закон України "Про дорожній рух" від 30.06.93 N 3353-12;
7. Закон України "Про автомобільний транспорт" від 05.04.2001 р. № 2344-ІІІ.
8. Закон України “Про внесення змін до Закону України "Про страхування" ” від 4 жовтня 2001 р. N 2745-III
9. Закон України “Про транспорт” (Відомості Верховної Ради (ВВР), 1994, N 51, ст.446) (Із змінами, внесеними згідно із Законами N 642/97-ВР від 18.11.97, ВВР, 1998, N 10, ст.36 N 650/97-ВР від 19.11.97, ВВР, 1998, N 11-12, ст.41 N 507-XIV (507-14) від 17.03.99, ВВР, 1999, N 18, ст.138)
10. Закон України „Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо регулювання ринку автомобілів в Україні” від 7 груд. 2000 р. № 2134-ІІІ // Уряд. кур’єр. - 2001. - 5 січ. - С. 4.
11. Закон України „Про ліцензування певних видів господарської діяльності” від 1 червня 2000 року N 1775-III.//Відомості Верховної Ради (ВВР), 2000, N 36, ст.299. В редакції Закону N 546-IV від 20.02.2003
12. Автомобиль и автоперевозки как объект налогообложения /Назарбаева Р., Назарбаева И., Чимшит О. и др. - [Днепропетровск]: Изд. Дом "Баланс-Клуб". - Ч. 2. - 1999. - 124 с.
13. Автотпослуги: облік і оподаткування.//Дебет-кредит №5, 2003
14. Ардельянова О.В. Место и роль государства в регулировании рынка автотранспортных услуг // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури: Зб. наук. пр. - К., 1997. - Вип. 2. - С. 38-46.
15. Бажан Л.И. Модель выбора варианта функционирования автотранспортного предприятия // Информационные технологии в моделировании и автоматизации экономических процессов: Сб. науч. тр. - К., 1998. - С. 10-12.
16. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. – М.: «Статут», 2007. – 909 с.
17. “Везе тому, хто везе” журналу “Бізнес” №11 (478), 18 березня 2002 року.
18. Вінник О. М. Господарське право: навчальний посібник. 2-ге вид змін і доп. К.: 2009. – 766 с
19. Господарське право: Практикум.//За заг. ред. В.С. Щербини. - К.Юрінком, 2001.
20. Григор’єв Г.С. Суть ринку автотранспортних послуг в сучасних умовах господарювання // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури: Зб. наук. пр. - К., 1998. - Вип. 3. - С. 207-212.
21. Григорьєв Г.С. Правове та економічне забезпечення господарського механізму взаємодії автотранспортного підприємства та обслуговуємої клієнтури // Проблемы повышения эффективности инфраструктуры: Сб. науч. тр. - К., 1996. - С. 63-66.