

Ю.И. Соколов, Е.А. Иванова, И.М. Лавров

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Допущено

*Федеральным агентством железнодорожного транспорта
в качестве учебника для студентов
вузов железнодорожного транспорта*

Москва
2018

Оглавление

Введение	3
Глава 1. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ РЫНКА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК И ПЕРСПЕКТИВЫ ЕГО РАЗВИТИЯ.....	5
1.1. Рынок грузовых перевозок.....	5
1.2. Рынок пассажирских перевозок	13
1.3. Структурные преобразования на железнодорожном транспорте	24
1.4. Экономико-технологические особенности функционирования железнодорожного транспорта и их влияние на методологию менеджмента качества транспортного обслуживания	30
1.5. Проблемы управления качеством на железнодорожном транспорте	36
Глава 2. СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ И ПАССАЖИРОВ	41
2.1. Производственное и потребительское качество на транспорте.....	41
2.2. Система показателей производственного качества на транспорте.....	48
2.3. Система показателей качества транспортного обслуживания	55
2.4. Показатели, включаемые в проект «Индекс качества».....	89
2.5. Показатели и подходы в оценке качества транспортного обслуживания пассажиров.....	101
Глава 3. КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	111
3.1. Методические основы комплексной оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев	111
3.2. Методика расчета показателей качества транспортного обслуживания на текущий период.....	113

3.3. Методика расчета показателей качества транспортного обслуживания на долгосрочный период.....	115
3.4. Методика расчета показателей качества транспортного обслуживания на основе пооправочного учета	117
3.5. Методы комплексной оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев	119
3.6. Методика расчета удельных весов показателей качества транспортного обслуживания	122
3.7. Графический метод оценки и анализа качества транспортного обслуживания	123
Глава 4. СУБЪЕКТЫ РЫНКА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА.....	127
4.1. Субъекты рынка грузовых железнодорожных перевозок	127
4.2. Субъекты рынка пассажирских перевозок.....	137
4.3. Возможности влияния участников перевозочного процесса на уровень качества.....	155
4.4. Параметрическая модель формирования уровня качества с определением влияния участников перевозочного процесса	159
Глава 5. МЕТОДЫ СЕГМЕНТИРОВАНИЯ ТРАНСПОРТНОГО РЫНКА ПО КРИТЕРИЮ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ ОБСЛУЖИВАНИЯ	172
5.1. Основы клиентоориентированного подхода к обслуживанию грузовладельцев.....	172
5.2. Применение факторного анализа при выполнении сегментации транспортного рынка	174
5.3. Применение кластерного анализа при выполнении сегментации транспортного рынка	178
Глава 6. МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА.....	187
6.1. Контрольный листок	187
6.2. Гистограмма	189
6.3. Диаграмма рассеивания.....	191
6.4. Стратификация данных.....	192
6.5. Диаграмма Парето	193

6.6. Диаграмма Исикавы	195
6.7. Контрольные карты	197
Глава 7. ЭЛАСТИЧНОСТЬ СПРОСА	
ОТНОСИТЕЛЬНО КАЧЕСТВА	
ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	202
7.1. Эластичность спроса и ее виды	202
7.2. Неценовая эластичность спроса	206
Глава 8. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ	
ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО	
ОБСЛУЖИВАНИЯ	223
8.1. Методика классификации и оценки затрат, связанных с качеством	223
8.2. Методика классификации и оценки экономических результатов повышения качества транспортного обслуживания	227
8.3. Методы определения экономической эффективности мероприятий менеджмента качества, требующих дополнительных инвестиций	231
8.4. Методы определения эффективности мероприятий по повышению качества в разрезе основных показателей	241
8.5. Экономическая эффективность применения клиентоориентированного подхода при управлении качеством транспортного обслуживания грузовладельцев	250
8.6. Учет внутранспортного эффекта при повышении качества транспортного обслуживания	257
Рекомендуемая литература	270