

обслуговуванням, якістю послуг, ціною, наданими гарантіями, будуть безпосередньо поширювати хорошу інформацію про СТО і, навпаки, незадоволені нічого доброго не скажуть. Те ж саме можна сказати і про співробітників, які рекламують підприємство своєю поведінкою, розмовами, відгуками про кваліфікацію персоналу, якістю обслуговування і т. д.

Оцінка ефективності проведення рекламної компанії здійснюється за двома взаємопов'язаними напрямками:

1) шляхом встановлення кількості споживачів, що прореагували на рекламу за телефонним дзвінком, відвідуванням автосалону (СТО) або сайту;

2) встановлення залежності між витратами на рекламу і збільшенням обсягу реалізації товару і послуг.

Зв'язок між витратами на рекламу і обсягами реалізації визначається за документацією, яка проходить через економічний відділ (бухгалтерію) підприємства. Цей шлях дозволяє оцінити реальний ефект від проведення рекламної компанії у грошовому еквіваленті.

Кужель Володимир Петрович, к.т.н., доцент, Вінницький національний технічний університет, kuzhel2017@gmail.com, kuzhel_v@vntu.edu.ua

Щерба Владислав Олегович, магістрант, Вінницький національний технічний університет

Михальчук Олесь Васильович, магістрант, Вінницький національний технічний університет

ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА ОЦІНКУ ЯКОСТІ ПОСЛУГ З ПЕРЕВЕЗЕНЬ АВТОМОБІЛЬНИМ ТРАНСПОРТОМ

Розглянемо фактори впливу на перевезення пасажирів та вантажів. Вивчення питання якості та ефективності обслуговування пасажирів міським транспортом являється однією з найважливіших задач пасажирських перевезень. Зазначимо, що підвищення якості пасажирських перевезень у системі міського пасажирського транспорту – одне з найважливіших напрямків, поставлених перед потребами суспільства у галузі транспорту.

До основних факторів якості перевезення пасажирів відноситься [1]: комфортність поїздки (наповнення транспортних засобів (ТЗ) та регулярність руху їх); час, затрачений на пересування пасажирів; безпека перевезень. А умови, що визначають ці фактори, такі: щільність маршрутної мережі, частота та точність руху міського електричного транспорту, швидкість сполучення, стан інформації та реклами про роботу пасажирського транспорту.

Як відомо, на величину попиту пасажирів впливають багато факторів, тісно пов'язаних між собою. Ці фактори можна розділити на об'єктивні та суб'єктивні (табл. 1), класифікація за типом факторів і їх характеристики наведені в таблиці 2 [2- 4].

Таблиця 1 – Фактори впливу на попит користувачів транспортних послуг

Об'єктивні	Суб'єктивні
<i>соціальні фактори: стабільність соціально-політичного положення країни, зростання чисельності населення, орієнтація населення за професією і місцем проживання (міста і сільська місцевість), міграція, розвиток культурного рівня життя населення країни (рівень освіти і культура населення), національні, релігійні особливості</i>	<i>платоспроможність пасажирів, на яку впливають такі фактори, як тарифи, якість обслуговування пасажирів та різноманітність послуг на транспорті</i>
<i>економічні фактори відображають економічну стабільність країни (ступінь інфляції), розміщення виробництва і робочої сили, розвиток виробництва в цілому по країні та по окремим галузям (туризм) і фактичний рівень доходів населення</i>	<i>наявність різноманітних видів транспорту, вартість проїзду і рівень якості перевезень</i>
<i>природні фактори: клімат, рельєф місцевості, кількість опадів і т.д.</i>	<i>рівень і характер конкуренції</i>

Таблиця 2 – Фактори впливу на попит транспортних послуг з позиції пасажирів

Тип факторів	Характеристика
<i>особистісні</i>	<i>вік, стать, професія, стиль життя</i>
<i>культурні</i>	<i>цінності, звички</i>
<i>психологічні</i>	<i>мотивація, переконання, сприйняття</i>
<i>соціальні</i>	<i>рівень доходів, етап життя, сім'я</i>
<i>що обумовлюють попит на перевезення</i>	<i>вільний час, час очікування ТЗ, якість обслуговування, платоспроможність</i>

Для кількісної оцінки якості перевезень пасажирів сукупність його характеристик розбивається на 4 категорії:

- безпека перевезень;
- рівень організації руху транспортних коштів у часі (частота, ритмічність, регулярність, точність руху, залежність від умов);
- витрати часу на поїздку, з урахуванням очікування;
- зручність користування транспортом, тобто комфортабельність.

Стосовно вантажних перевезень – тут вибір і складання маршрутів руху повинні відповідати наступним вимогам: максимально продуктивно використовувати пробіг рухомого складу за всім маршрутом; забезпечувати повне завантаження рухомого складу; час одного обороту рухомого складу на маршруті не повинен перевищувати часу однієї зміни роботи водіїв; організація руху за можливості по найкоротшій відстані; можливість організації диспетчерського керівництва і контролю за перевезеннями; забезпечувати мінімальні нульові пробіги; виключити можливість зустрічних однорідних

перевезень; добиватися виконання перевезень мінімальною кількістю рухомого складу; дотримувати встановлені правила безпеки руху.

Класифікація факторів, що впливають на ефективність роботи транспорту:

1. Технічні: 1) тип рухомого складу; 2) тип навантажувально-розвантажувальних машин; 3) тип місця розвантаження; 4) технічний стан доріг.

2. Технологічні: 1) номенклатура вантажів, розмір вантажної партії; 2) час доставки вантажів; 3) тривалість оборотного рейсу рухомого складу; 4) використання вантажопідйомності рухомого складу; 5) час простою під вантажними операціями, порожнього пробігу; 6) схеми встановлення рухомого складу під навантаження; 7) схеми перевантажувальних робіт в пунктах перевалки; 8) коефіцієнти використання робочого часу перевантажувального і складського обладнання; 9) надійність засобів транспортування, перевантажувального і складського обладнання; 10) інтенсивність перевантажувальних робіт.

3. Економічні: 1) тарифи на транспортування, перевантаження і зберігання вантажів; 2) експлуатаційні витрати на транспортування, перевантаження і зберігання вантажів; 3) вартість основних виробничих фондів, оборотних засобів у вантажах; 4) премії за дострокову обробку рухомого складу; 5) штрафи за несвоєчасну обробку рухомого складу та за не збережену доставку вантажів.

4. Організаційні: 1) рівень наукової організації праці, управління і виробництва; 2) впровадження автоматизованих систем управління; 3) оперативне планування, аналіз і облік переміщення вантажів; 4) укріплення трудової дисципліни; 5) організація перспективного планування розвитку транспорту; 6) проведення режиму економії.

При цьому, на відміну від пасажирських перевезень, заходи щодо забезпечення якості перевезень вантажів спрямовані не тільки на об'єкт або предмет перевезення, але й на їх власників, тобто вантажовласників. Основними показниками якості транспортного обслуговування вантажовласників є:

- ступінь задоволення попиту за обсягом перевезень вантажів за певний період часу (рік, квартал, місяць і т.д.);
- ступінь ритмічності або регулярності перевезень вантажів;
- рівень виконання встановлених строків доставки вантажів;
- ступінь збереженості перевезених вантажів.

Отже проведений аналіз дозволив виявити вагомість критеріїв оцінки якості автотранспортних послуг з точки зору пасажирів і вагомості факторів: рівень транспортної безпеки; комфорт перевезень; час, який пасажир готовий витратити на поїздку, співставлений з фактично витраченим; регулярність руху за маршрутами; зручність маршрутів та зупинок, тарифи на перевезення; що пропонуються; культура обслуговування; рівень екологічної безпеки. При розрахунках продуктивності роботи вантажних автомобілів на маршрутах

продуктивність залежить від показників транспортного процесу – наприклад, для кільцевих маршрутів продуктивність збільшується при збільшенні таких показників, як: номінальна вантажопід'ємність автомобіля, коефіцієнт використання пробігу автомобіля, коефіцієнт динамічного використання вантажності автомобіля та технічної швидкості автомобіля і зменшується продуктивність при збільшенні такого показника, як час простою автомобіля під навантаженням-розвантаженням. При визначенні собівартості перевезень на кільцевому маршруті - собівартість зменшується, якщо збільшуються значення таких показників, як: номінальна вантажопід'ємність автомобіля, коефіцієнт використання пробігу автомобіля, коефіцієнт динамічного використання вантажності автомобіля та технічної швидкості автомобіля.

Література

1. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання послуг з перевезень міським електротранспортом» №386 [від 22 квітня 1997 р.] : Режим доступу <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-97-%D0%BF>
2. Криворучко О.Н., Василенко Т.Е. Управление качеством услуг предприятий пассажирского автомобильного транспорта. – Харьков: ХНАДУ, 2006. – 155 с.
3. Система управління якістю. Вимоги. ДСТУ ISO 9001-2001. – Держстандарт України, 2001. – 25 с
4. Кужель В.П. Визначення рівня якості пасажирських перевезень з позиції пасажира / Кужель В.П., Іщенко А.П., Бишко М.О. // Вісник СНУ ім. Володимира Даля. – 2013. – № 15(204), Частина 2. – С. 274 – 278.

Левківський Олександр Анатолійович, аспірант, Державний університет «Житомирська політехніка»; oleksandrlevkovskiy@gmail.com
Добровінський Олександр Олександрович, інженер, Державний університет «Житомирська політехніка»; dobroalex19@gmail.com

АНАЛІЗ РОЗТАШУВАННЯ ОБ'ЄКТІВ СЕРВІСУ ВАНТАЖНИХ АВТОМОБІЛІВ НА АВТОМОБІЛЬНОМУ ШЛЯХУ МІЖНАРОДНОГО ЗНАЧЕННЯ М-06 (Е40) В МЕЖАХ ЖИТОМИРСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вибір місця розташування пунктів технічного сервісу потребує вирішення компромісу між максимально можливим одержуваним прибутком підприємств і витратами суспільнонеобхідної праці, під якими будемо розуміти витрати часу клієнтів в черзі на обслуговування, вартість транспортування несправного автомобіля до авто сервісного підприємства та еколого-економічні збитки від забруднення довкілля автомобілями при їх проходженні на пункт технічного сервісу.

Через Житомирську область проходить автомобільна дорога М-06 європейського маршруту Е40. Загальна протяжність автомобільного шляху становить 821,5 км, зокрема 196 км пролягає через Житомирську область.