

**ОЦІНКА ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА МАРШРУТІ  
№63Е «602 МКР. – ОБЛАСНА ДИТЯЧА ЛІКАРНЯ»**

*Черпаха О.С. к.т.н., асистент, Макарова А.А. здобувач  
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Сучасна ситуація, що виникла в галузі міських перевезень характеризується наявністю великого ряду проблемних питань [1-7]. Одним із них є визначення ефективності функціонування міського пасажирського транспорту (МПТ) і шляхів його розвитку. На сьогоднішній день на ринку міських пасажирських перевезень склалася така ситуація при котрій витратна частина перевезень пасажирів, що сформована на рівні світових цін не покривається доходами які можуть бути отримані від населення України. Значна диспропорція в цих складових веде до виникнення патової ситуації, при якій міські пасажирські перевезення є збиткові. Для забезпечення роботи МПТ у таких умовах перевізники повинні йти на зниження рівня комфортності пересування пасажирів, що у свою чергу негативно позначається на соціальних аспектах транспортного обслуговування населення (підвищується стомлюваність, знижується працездатність та ін.).

Транспорт, як галузь економіки, є найважливішою ланкою у багатьох аспектах людського життя. Це особливо яскраво відображається у наслідках діяльності МПТ, важливе значення в функціонуванні якого мають автобусні перевезення. За останні десятиріччя років на ринку пасажирських транспортних послуг м. Харкова відбулися значні зміни в конфігурації маршрутної мережі та структурі парку рухомого складу. Однак такі зміни в основному були орієнтовані на вирішення поточних завдань підвищення поточної ефективності роботи МПТ.

Маркетингові дослідження пасажирських перевезень МПТ показали низький рівень якості транспортного обслуговування населення. У багатьох випадках пасажирі на перше місце ставлять своєчасність та комфортність перевезень при використанні доступних тарифів. У зв'язку з цим, а також враховуючи державне регулювання транспортних тарифів на пасажирські перевезення, підвищення якості транспортного обслуговування стає однією з головних умов забезпечення підвищення ефективності роботи МПТ. Для реалізації стратегії модернізації транспортної пасажирської системи потрібна розробка адекватної сучасним умовам системи комплексної оцінки якості транспортного обслуговування пасажирів, концепції управління якістю та соціально-економічною ефективністю транспортних послуг на основі визначення вимог пасажирів до показників якості перевезень. При цьому має бути забезпечено пріоритет споживчих оцінок якості перед відомчими. Для користувачів важливі не технічні показники транспортного процесу або експлуатаційні характеристики роботи рухомого складу, а час сполучення та рівень заповнення автобусів, доступність МПТ та безпека обслуговування. Під якістю транспортних послуг слід розуміти сукупність їх суттєвих властивостей, ознак та особливостей, що відрізняються за рівнем сприйняття пасажирями від інших подібних послуг та мають споживчу цінність, тобто. здатність задовольняти певні потреби користувачів відповідно до їхніх інтересів. На цьому визначення впливає, що якість транспортної послуги поняття відносне. І справді, переміщення пасажирів за конкретний час нічого не говорить про якість обслуговування без порівняння із встановленим нормативом чи рівнем сприйняття якості пасажирями. Тому всі показники якості повинні визначатись як рівень співвідношення фактичної величини та нормативу, або його рівня його якісної оцінки споживачами. Крім того, показники якості подаються в натуральному, а не вартісному вираженні. Усі показники якості транспортного обслуговування МПТ можна поділити на три групи:

- показники якості транспортної забезпеченості та доступності послуг;
- часові показники якості транспортного обслуговування;
- показники комфортності транспортного обслуговування.

Такий поділ показників якості транспортного обслуговування пов'язаний з деяким розмежуванням відповідальності та зацікавленості у досягненні певних рівнів цих показників.

Підвищення рівня транспортної забезпеченості та доступності можливе лише за перспективного планування розвитку шляхів сполучення, маршрутів та ліній МПТ. Часові показники є переліком відомчих показників оцінки експлуатації та технології організації перевізного процесу. Рівень комфортності визначається співвідношенням попиту та транспортної пропозиції на маршрутах. Це залежить від кількості рухомого складу на маршрутах та місткості автобусів. Вирішення цього спектру завдань лежить в межах комплексу управлінських дій, що реалізуються на етапі поточного та стратегічного управління. Необхідно відзначити прямий вплив рівня цих показників якості ефективність використання транспортних ресурсів. Виконано велику кількість досліджень щодо визначення чисельних залежностей впливу цих якісних показників на показники ефективності та якості перевезень пасажирів. Разом з тим, у деяких випадках є суперечності між зростанням (зниженням) цих показників та інтересами учасників процесу.

Кінцевим якісним результатом роботи МПТ є досягнення високої якості транспортного обслуговування населення. Тому показники перших двох груп не повинні суперечити останнім. Взаємозв'язок цих груп показників якості зрештою йде через соціально-економічну оцінку перевезень, що визначає ефективність роботи МПТ. Методика визначення окремих показників якості перевезень пасажирів на основі порівняльного аналізу передбачає встановлення ключових показників з кожної групи та їх порівняння з нормативним (допустимим) значенням. Встановлення показників реалізується на основі обстежень за роботою транспорту. В таблиці 1 представлено результати вибіркового обстеження окремих рейсів на маршруті №63е «602 мкр. – Обласна дитяча лікарня». Обстеження проводилося для рейсів, що виконуються в ранковий період «пік» під час переддипломної практики з застосуванням звітних даних підприємства.

Таблиця 1 – Результати обстеження рейсів на маршруті №63е «602 мкр. – Обласна дитяча лікарня»

Номер рейсу	Середній час очікування, хв	Час поїздки між початковим та кінцевим пунктами, хв	Середній рівень наповнення автобусу
1	8,2	57	1,306
2	8,9	62	1,224
3	9,2	64	1,245
4	9,6	67	1,327
5	9,6	67	1,306
6	9,2	64	1,143
7	10,2	71	1,327
8	8,9	62	1,327
9	8,9	62	1,122
10	8,9	62	1,163
11	9,2	64	1,224
12	8,9	62	1,184
13	10,2	71	1,245
14	10,2	71	1,286
15	8,5	59	1,163
16	9,2	64	1,286
17	9,6	67	1,224
18	9,2	64	1,204
19	8,5	59	1,224
20	7,7	54	1,184
Середнє значення	9,14	63,65	1,2357

За результатами проведених обстежень визначено, що на маршруті спостерігаються умови при яких рівень якості транспортного обслуговування є нижчим ніж вимоги пасажирів. В таблиці 2 представлено порівняльний аналіз показників транспортного обслуговування на маршруті.

Таблиця 2 – Порівняльний аналіз показників якості транспортного обслуговування на маршруті №63е «602 мкр. – Обласна дитяча лікарня»

Показник	Час очікування, хв	Час поїздки, хв	Рівень наповнення автобусу
Середнє значення	9,14	63,65	1,2357
Нормативне значення	7	62	1
Відхилення, %	30,6	2,7	23,6

За результатами порівняння показників можна зробити висновок про незадовільний рівень транспортного обслуговування пасажирів на маршруті. Це призводить до підвищення транспортної стомлюваності пасажирів та зниження соціально-економічної ефективності роботи МПТ.

Проблема підвищення ефективності роботи МПТ потребує впровадження комплексного підходу до розв'язання завдань які в першу чергу дозволяють покращити якість транспортного обслуговування населення. Аналіз існуючих підходів дозволив виділити три основних напрямки реалізації заходів: містоутворюючий, організаційний та експлуатаційний.

Особливого значення при удосконаленні роботи МПТ набувають методи зниження транспортної стомлюваності пасажирів. Цей напрямок дозволяє в межах наявних моделей розрахунку показника оцінювання стомлюваності встановити характеристичний зв'язок між параметрами роботи маршрутів та рівнем якості транспортного обслуговування пасажирів.

Аналіз поточного стану транспортного обслуговування на маршруті №63е «602 мкр. – Обласна дитяча лікарня» показав, що існує потреба скорочення часу очікування та рівня наповнення автобусів.

#### Література:

1. Іванов І.Є., Вдовиченко В.О. (2021) Структура адаптивної резонансної моделі управління якістю транспортного обслуговування міським громадським пасажирським транспортом. *Автомобіль і електроніка. Сучасні технології*. 19. 54-67. <https://doi.org/10.30977/VIET.2021.19.0.60>
2. Markevych, A., Vdovychenko, V., Ivanov, I. (2021) Influence of bus service downtime in the transport interchange on the duration of inter-route transfer of passengers. *Technology Audit and Production Reserves*. 3/2(59). 6-10. <https://doi.org/10.15587/2706-5448.2021.231465>
3. Vdovychenko V. (2017) Development of a model for determining the time parameters for the interaction of passenger transport in a suburban transport and transfer terminal. *Technology Audit and Production Reserves*. 3/2(35). 41-46 <https://doi.org/10.15587/2312-8372.2017.105351>
4. Вдовиченко. В.О. (2017) Структура оцінки ефективності міського громадського пасажирського транспорту з позицій сталого розвитку. *Наукові нотатки*. 59. 38-44.
5. Вдовиченко В.О., Самчук Г.О. (2016) Формування математичної моделі функціонування транспортно-пересадочних вузлів міського пасажирського транспорту. *Вісник національного технічного університету «ХПИ». Серія «Механіко-технологічні системи та комплекси»*. №17(1189). С. 56-61.
6. Вдовиченко В.О. (2017) Слот-координація руху міського громадського пасажирського транспорту в умовах транспортно-пересадочних терміналів. *Вісник КрНУ імені Михайла Остроградського*. 5(106). 51-55.
7. Vdovychenko V. (2018) Influence of reserve of carrying capacity of mass of points is on the sentinel parameters of outage of passenger of transport vehicles. *Technology audit and production reserves*. 1/2(39). 69-76. <https://doi.org/10.15587/2312-8372.2018.123604>