

## ОБҐРУНТУВАННЯ ПОКАЗНИКІВ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

*Арсен'єв О.С., студент*

*Науковий керівник: Федотова І.В., к.е.н., доцент*

*Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Життя сучасної людини неможливе без зручних і надійних транспортних зв'язків. Рівень розвитку, розгалуженість, щільність маршрутної мережі пасажирського транспорту, його кількісні та якісні характеристики визначають час, який пасажир змушений витратити на поїздки. Крім диференціації транспортних потреб збільшуються споживчі запити населення. А це впливає на якість транспортних послуг і змушує підприємства пасажирського транспорту зосередити зусилля на трьох основних напрямках: забезпечення безпеки; доступність і висока швидкість пересування; комфортність.

Для визначення негативних наслідків ситуації, що склалася в системі транспорту, необхідна розробка транспортної політики для кожного окремо взятого міста, спрямованої на створення умов, що забезпечують пріоритетний розвиток громадського транспорту, зростання його привабливості серед пасажирів.

Серед першочергових заходів у цьому плані потрібно виділити наступні: оновлення рухомого складу усіх видів транспорту, в першу чергу за рахунок залучення приватного капіталу в цей сектор; розробка правил дорожнього руху, що надають переваги громадському транспорту, що дозволить збільшити швидкість пересування; забезпечення зручних зв'язків між пунктами засобами громадського транспорту; підвищення доступності периферійних районів міста за рахунок розвитку прогресивних видів громадського транспорту; оптимізація маршрутної мережі наземного громадського транспорту; організація чіткої, без запізнь, періодичності руху; організація раціональної і зручної системи оплати проїзду; громадський транспорт має залишатися для пасажирів доступним за ціною; створення системи отримання інформації про режими роботи громадського транспорту в реальному часі.

Дослідження, проведені науковцями, показують, що якість транспортного обслуговування пасажирів визначають значно більше показників, які можна поділити на п'ять груп:

1. Доступність транспортної системи (щільність маршрутної мережі, маршрутний коефіцієнт, коефіцієнт пересадження,

стабільність тарифів, рівень інформаційного забезпечення пасажирів, середньорічні витрати одного мешканця міста на послуги ММТЗК);

2. Рівень технологічної організації рухомого складу на маршрутах (інтервал руху, регулярність сполучення, технічна швидкість і швидкість сполучення);

3. Витрати часу пасажирів на пересування (час підходу пасажирів до зупинки, час очікування пасажиром посадки у транспорт з урахуванням відмов в обслуговуванні, час пересування пасажирів у транспорті, час пересадки пасажирів);

4. Рівень комфортності поїздки (комфорт очікування посадки, комфорт посадки у транспортний засіб, статичний та динамічний коефіцієнти наповнення салону транспортних засобів, рівень наповненості, належне обладнання салону, дотримання санітарно-гігієнічних норм щодо температури, освітлення, рівня шуму та вібрації у рухомому складі, дотримання режимів водіння);

5. Безпека пересування (коефіцієнт динамічної зміни безпеки руху).

Для того щоб транспортна система забезпечувала високий рівень обслуговування, слід з'ясувати, які вимоги пасажир пред'являє до системи перевезень і з допомогою яких параметрів оцінює ступінь їх задоволення.

Для цього потрібно постійно відслідковувати зміни у вимогах, використовуючи такі методи, як анкетування, фокусування на окремих групах і т.д. Крім безперервного вивчення попиту пасажирів на транспортні послуги необхідний і моніторинг змінюються ринкових факторів.

Вимоги пасажирів за якістю можна визначити за наступними параметрами:

- Тариф. Фактор тарифу, або витрат на транспортне обслуговування, є значущим для більшості пасажирів. Зменшення величини витрат на проїзд за рахунок раціонального вибору варіанту може дати пасажирам істотну економію.

- Надійність. У сучасних умовах особливого значення набуває категорія надійності перевезень. Як відомо, будь-яка транспортна система характеризується тим або іншим ступенем надійності.

- Своєчасність. Високий рівень своєчасності перевезень дозволяє уникнути додаткових витрат на виконання таких операцій, як забезпечення підвищеного рівня безпеки у зв'язку з колосальною кількістю пасажирів; введення нових засобів і обладнання, що

забезпечують вхід вихід пасажирів; використання пасажирями більш дорогих видів транспорту з метою запобігання зупинки виробничого процесу і др.

- Сумісність. Якість системи пасажирських перевезень залежить не тільки від рівня якості функціонування кожного її учасника, а й від ступеня взаємодії, тобто синхронізації їх дій при наданні обслуговування. Під взаємодією учасників транспортної системи слід розуміти наявність певного роду зв'язків, що виявляються при реалізації функцій системи.

- Імідж. Імідж, чи репутація суб'єктів, що беруть участь в процесі перевезень, є одним з параметрів рівня надійності транспортної системи. Чим вище репутація учасників системи доставки, тим вище рівень надійності.

- Ризик. Безпека роботи транспорту можна виразити через ймовірність безвідмовної роботи-властивість транспортних засобів виконувати всі свої робочі функції (зберігати працездатність) в заданих межах протягом певного періоду часу.

- Гнучкість. Під гнучкістю розуміється готовність підприємства виконувати вносимі клієнтом пропозиції по роботі і обслуговуванню. Цей параметр відображає здатність системи до швидкої та адекватної адаптації у відповідності з мінливими умовами перевезень.

- Інформативність. Інформативність визначається здатністю системи транспортного обслуговування надавати пасажирам у будь-який момент часу інформацію про тарифи, умови доставки і про місце знаходження в процесі поїздки.

- Доступність. На показник доступності системи пасажироперевезень впливають два факти: зручність обслуговування і готовність до доставки.

Невирішеними питаннями проблеми якості перевезення пасажирів є: відсутність показників, що оцінюють якість перевезення пасажирів, як тих, що знаходяться в салоні транспортної одиниці, так і тих, що чекають на зупинці; відсутній механізм конкуренції між перевізниками, які створюють умови рівної конкурентної боротьби; відсутні функції у муніципальній структурі, які реалізують моніторинг показників якості перевезення пасажирів; не розроблені економічні важелі впливу на перевізників за порушення показників якості перевезення пасажирів.

Для того, щоб оптимально оцінити важливість перевезення пасажирів при користуванні міським пасажирським транспортом у

ринкових умовах; сформулювати показники якості перевезення пасажирів, що відображають порушення прав пасажирів при користуванні маршрутом; визначити поняття оптимальної організації маршруту, при якій відсутні порушення прав пасажирів.

Основними принципами в роботі транспорту щодо підвищення якості транспортного обслуговування пасажирів є наступні: робота з підвищення якості перевезення пасажирів має проводитися постійно всіма працівниками транспортного комплексу; робота полягає не лише в здійсненні контролю за якістю перевезень, а має проводитися з удосконаленням тих елементів транспортного процесу, від яких залежить якість; виробники рухомого складу і транспортних технічних засобів повинні розвивати партнерські відносини з транспортом у справі забезпечення якості перевезень; робота з поліпшення якості транспортних послуг має проводитися у всіх транспортних підрозділах і на всіх рівнях; за неякісні перевезення відповідальність повинні нести всі працівники, причетні до таких перевезень.

Таким чином, запропоновано основні показники якості пасажирських перевезень, що враховують вимоги пасажирів до транспортного обслуговування.

### **Література.**

1. Агарков А.П. Управление качеством : [учебное пособие] / А.П. Агарков. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2006. – 218 с.
2. Бажин И.И. Исследования систем управления : [компакт-учебник] / И.И. Бажин. – Х. : Консум, 2004. – 336 с.
3. Басовский Л.Е. Управление качеством : [учебник] / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 212 с. – (Серия «Высшее образование»).
4. Белоцерковский А.Б. Управление качеством и сертификация продукции : [курс лекций] / А.Б. Белоцерковский, В.С. Питя, А.Б. Зуброва. – Х. : НТУ «ХПИ», 2008. – 96 с.
5. Босняк М.Г. Пасажирські автомобільні перевезення : [навчальний посібник для студентів спеціальності: 6.100404 «Організація перевезень і управління на транспорті (автомобільний)»] / М.Г. Босняк. - К. : Видавничий Дім «Слово», 2009. – 272 с.