

ОЦІНКА ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ В МІЖМІСЬКОМУ СПОЛУЧЕННІ ХАРКІВ – КРЕМЕНЧУК

Саєнко Р.В., здобувач

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

У ході проведення літературного огляду робіт присвячених організації транспортного обслуговування пасажирів [1-8] виявлено, що повністю відповідають тематиці дослідження не всі роботи. Але виявлена велика кількість досліджень та нормативних документів, присвячених оцінці ефективності роботи як легкових таксі, так і транспортних засобів, що обслуговують регулярні міжміські автобусні маршрути.

Питання, пов'язані з організацією перевезень пасажирів висвітлені в наукових працях [1-8]. У цих роботах викладено наукові підходи, створені задля вдосконалення окремих аспектів процесу транспортного обслуговування населення. Розвитку цього напрямку наукової діяльності сприяє ситуація, що склалася над ринком перевезень пасажирів.

Мета оцінювання якості транспортного обслуговування полягає в визначенні перспективи вдосконалення технологій транспортного обслуговування пасажирів на маршруті Кременчук - Харків. Слід відмітити що встановлення якості транспортного обслуговування є досить складною і непростою задачею яка потребує дуже часто використання експертних оцінок. В якості експертів при оцінці якості транспортного обслуговування виступають безпосередньо пасажири які користуються даним маршрутом. При їх опитування використовується спеціальні форми анкети в яких зосереджені питання щодо основних параметрів які визначають якість транспортного обслуговування. Під час проходження переддипломної практики було проведено опитування частки пасажирів які користуються маршрутом Кременчук – Харків, результати опитування представлені в таблиці 1.

Таблиця 1 – Результати опитування пасажирів

Показник	Значення показників по сполученню	
	Кременчук – Харків	Харків – Кременчук
Рівень інформаційного забезпечення про роботу маршрутів	3	1
Рівень якості обслуговування на автовокзалі	1	1
Своєчасність прибуття автобусу	2	2
Зручність розкладу руху	2	1
Комфортність поїздки	1	2
Інтегральний показник якості обслуговування	14,868	13,872

Інтегральний показник якості дає можливість комплексно оцінити якість транспортного обслуговування на маршруті. Основними елементами інтегрального показника оцінки якості транспортного обслуговування виступає рівень задоволення попитом та оцінка окремих складових, що наведені в таблиці опитування

$$I_q = U_1 \cdot \sum_{i=2}^6 U_i \cdot k_{ei} \quad (1)$$

де U_1 – рівень значимості показника першої групи, що відтворює питому вагу пасажирів які змогли отримати послугу на запланований рейс;

k_{ei} – ваговий коефіцієнт ($k_{e2}=1$; $k_{e3}=1,5$; $k_{e4}=3$; $k_{e5}=2,5$; $k_{e6}=2,5$);

U_2 – рівень інформаційного забезпечення про роботу маршрутів (незадовільний – 0; задовільний – 1; добрий – 2; відмінний – 3);

U_3 – рівень якості обслуговування на автовокзалі (незадовільний – 0; задовільний – 1; добрий – 2; відмінний – 3);

U_4 – своєчасність прибуття автобусу (без запізнення (відхилення не більше 5 хв.) – 3; з незначним запізненням (від 5 хв. до 10 хв.) – 2; з високим рівнем запізнення (від 10 хв. до 20 хв.) – 1; з критичним рівнем запізнення (більше 20 хв.) – 0);

U_5 – зручність розкладу руху (повністю зручно – 2; не достатньо зручно – 1; зовсім не зручно – 0);

U_6 – комфортність поїздки (відмінна (рівень наповнення автобусу не більше 0,8) – 2; задовільна (рівень наповнення автобусу від 0,8 до 1) – 1; незадовільна (рівень наповнення автобусу на окремих ділянках більше 1) – 0);

Для встановлення питомої ваги пасажирів які були задоволені транспортним обслуговуванням під час надання свого запиту на перевезення було визначено, що частка таких пасажирів на маршруті у сполученні Кременчук - Харків складає 82,6 %, а в сполученні Харків - Кременчук складає 86,7 %. На рисунку 1 наведено розподіл рівня задоволеного попиту по напрямкам сполучення маршруту.

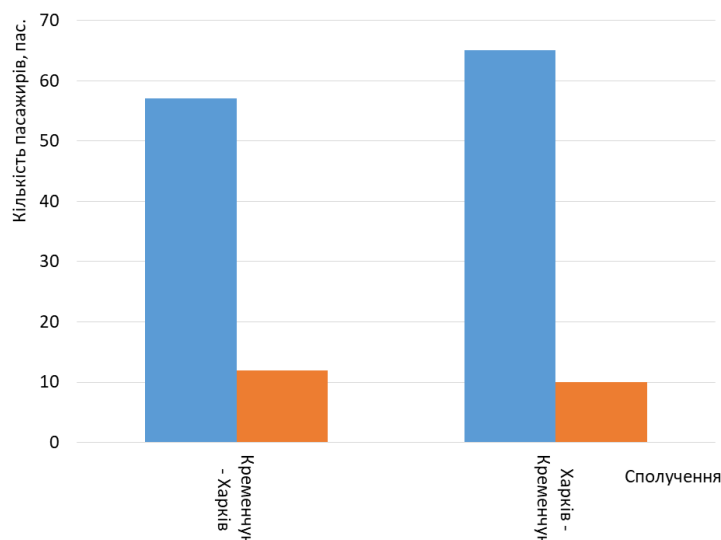


Рисунок 1 – Розподіл пасажирів за рівнем отримання послуги на запланований рейс

Після визначення питомої ваги пасажирів які своєчасно отримали транспортну послугу було розраховано значення показників які входять до інтегрального показника оцінювання якості транспортного обслуговування. Інтегральний показник оцінювання якості транспортного обслуговування пасажирів за сполученням Кременчук – Харків склав 14,7, а за сполученням Харків – Кременчук – 13,9. Для визначення впливу окремих складових доцільно провести аналіз значення показників якості які увійшли в інтегральний показник оцінювання за окремими видами. При встановленні значення окремого показника були враховані відповідні вагові коефіцієнти та їх абсолютні значення які були отримані під час опитування пасажирів На рисунку 2 наведено питому вагу значень окремих складових елементів, що увійшли до інтегрального критерію оцінки якості транспортного обслуговування.

На основі аналізу розподілу питомої ваги складових елементів інтегрального критерію якості оцінки транспортного обслуговування було встановлено, що існує потреба удосконалення технологічного процесу роботи маршруту шляхом покращення розкладу руху та підвищення рівня міжмаршрутної взаємодії елементів мережі.



Рисунок 2 – Розподіл показників оцінки якості транспортного обслуговування для сполучення Кременчук – Харків

В процесі оцінки якості транспортного обслуговування було виявлено, що існують потреби підвищення ефективності та якості транспортного обслуговування пасажирів в першу чергу за рахунок підвищення рівня обслуговування на автовокзалі, забезпечення стабільності розкладу руху та своєчасності прибуття автобусів. На основі розрахунку інтегрального показника якості встановлено, що в сполученні Кременчук - Харків якість складає 14,8 балів, а в зворотному напрямку Харків - Кременчук якість складає - 13,8 балів. На основі проведеного аналізу методів транспортного обслуговування пасажирів в міжміському сполученні визначено, що серед перспективних напрямків які дозволять підвищити якість транспортного обслуговування слід розглядати завдання синхронізації розкладу руху з можливістю міжмаршрутної пересадки пасажирів в обласному центрі Полтава.

Література:

1. Вдовиченко, В.О. (2016) Формування сервісно-ресурсних умов сталості міського громадського пасажирського транспорту. *Технологічний аудит та резерви виробництва*. 6/2(32). 47-52. <https://doi.org/10.15587/2312-8372.2016.86432>
2. Vdovychenko V. (2017) Analysis of the formation of fluctuations of service time of vehicles in transport-transfer stations of urban passenger transport. *Technology Audit and Production Reserves*. 4/2(36). 37-43. <https://doi.org/10.15587/2312-8372.2017.109116>
3. 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.
4. 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>
5. 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>
6. 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>
7. Вдовиченко, В.О. (2017) Структура оцінки ефективності міського громадського пасажирського транспорту з позицій сталого розвитку. *Наукові нотатки*. 59. 38-44.
8. Вдовиченко, В.О., Самчук, Г.О. (2016) Формування математичної моделі функціонування транспортно-пересадочних вузлів міського пасажирського транспорту. *Вісник національного технічного університету «ХПІ». Серія «Механіко-технологічні системи та комплекси»*. №17(1189). С. 56-61.