

УДК 656

ОЦІНКА ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

Н. А. Головатчик, Н. М. Каширець

студентки 5 курсу, групи ТТ-52, навчально-наукового механічного інституту
Науковий керівник – к.т.н., доцент М. Є. Кристопчук

*Національний університет водного господарства та природокористування,
м. Рівне, Україна*

Розглянуто різні групи показників якості надання транспортних послуг. З огляду на поняття «якість транспортних послуг» існують різні точки зору: операторів пасажирських перевезень – з одного боку, та споживачів транспортних послуг – з іншого. Ефективність транспортного процесу може бути досягнута при врахуванні інтересів як пасажирів, так і перевізників.

Ключові слова: якість, оцінка якості, фактори впливу, показники якості, транспортні послуги, методи оцінки, пасажирські перевезення.

Рассмотрены различные группы показателей качества предоставления транспортных услуг. Учитывая понятие «качество транспортных услуг» существуют разные точки зрения: операторов пассажирских перевозок – с одной стороны, и потребителей транспортных услуг – с другой. Эффективность транспортного процесса может быть достигнута при учете интересов как пассажиров, так и перевозчиков.

Ключевые слова: качество, оценка качества, факторы влияния, показатели качества, транспортные услуги, методы оценки, пассажирские перевозки.

Various groups of quality indicators for transport services provision are considered. Considering the concept «quality of transport services» there are various points of view: operators of passenger traffic – on the one hand, and consumers of transport services – on the other. Efficiency of transport process can be reached when accounting interests of both passengers and carriers.

Keywords: quality, quality assessment, impact factors, quality indicators, transportation services, evaluation methods, passenger transportation.

На сьогоднішній день якісне обслуговування пасажирів стало пріоритетним напрямком у процесі надання транспортних послуг населенню. Підвищення рівня вимог, які пред'являють клієнти транспорту в сучасних ланцюгах поставок, і зростання конкуренції транспортних операторів висунули на перший план фактор якості транспортного обслуговування.

В ринкових умовах якість і вартість транспортного обслуговування населення визначають положення і ефективність роботи кожного виду транспорту на транспортному ринку в умовах конкуренції різних видів транспорту. За критерієм якості здійснюється вибір виду транспорту. Якість перевезень характеризує ступінь суспільної корисності продукції і послуг транспорту.

Невідповідність якості транспортних послуг сучасним вимогам є однією з основних проблем функціонування та розвитку громадського транспорту. Перед системою міського транспорту пасажирів висувують вимоги більш швидкого, безпечного та комфортного транспортування. Майбутнє підприємств міського пасажирського транспорту залежить від їх спроможності забезпечити населення якісними, орієнтованими на споживача послугами.

Невирішеними питаннями проблеми якості обслуговування пасажирів залишаються:

- ✓ відсутність показників, які оцінюють якість обслуговування пасажирів (що знаходяться в салоні транспортної одиниці і тих, що чекають на зупинці);
- ✓ відсутній адекватний механізм конкуренції між перевізниками щодо якості обслуговування пасажирів;
- ✓ недостатні функції у муніципальній структурі, які реалізують моніторинг саме показників якості обслуговування пасажирів.

Для оцінки рівня якості пасажирських перевезень необхідно визначити фактори, які першочергово впливають на якість перевезень. Тому слід провести аналіз існуючої системи оцінки якості транспортних послуг.

Управління якості обслуговування пасажирів відноситься до найбільш актуальних практичних питань удосконалення автотранспортної діяльності взагалі та зокрема прикладної транспортної науки.

Питання якості обслуговування пасажирів досліджували різні вчені, зокрема: В.С. Маруніч, М.Д. Блатнов, І.В. Спирин, О.С. Ігнатенко [1-3]. Дослідниками були запропоновані показники, які відображують якість обслуговування пасажирів через вплив на проектування, організацію та функціонування міської пасажирської транспортної системи. До таких показників відносять витрати часу пасажирів на: підхід до зупиночного пункту маршруту, переміщення від зупиночного пункту до місця поїздки, очікування транспортної одиниці на зупиночному пункті, переміщення у транспортній одиниці від місця посадки до місця висадки. Проаналізувавши роботи авторів, визначено що одним із факторів впливу на якість перевезень, а разом з тим необхідною умовою ефективного функціонування автомобільного транспорту в ринкових умовах, є висока конкурентоздатність послуг, що представляються споживачам.

Конкурентоспроможність транспортних послуг визначається в основному двома факторами – рівнем собівартості послуг та рівнем їх якості. Основним позитивним результатом конкуренції є стимулювання перевізників, що працюють на ринку пасажирських перевезень до підвищення якості надання послуг. Зниження ж якості послуг, що надаються, може призвести до багатьох негативних наслідків. При відсутності конкуренції перевізники не зацікавлені в підвищенні якості. З цього можна зробити висновок, що якість послуг пасажирського транспорту багато в чому залежить від рівня конкуренції та дій органів влади, як на регіональному так і на загальнодержавному рівні.

Метою роботи є визначення основних складових якості транспортних послуг, аналіз системи показників якості перевезень пасажирів та факторів, які впливають на якість транспортних послуг.

При впровадженні систем якості основною проблемою для перевізників, контролюючих органів і пасажирів є відсутність розробленої єдиної методології оцінки якості послуг з перевезення пасажирів. Проте при зростаючій конкуренції у сфері надання послуг боротьба за збільшення обсягів перевезення висуває нові вимоги до надання послуг у сфері обслуговування.

На проблему забезпечення якості пасажирських перевезень впливає ряд негативних факторів: низьке фінансування державних програм розвитку транспорту, дорожнього господарства, нівелювання вимог та підходів до утримання доріг; недосконалість та незавершеність структурних реформ в галузі пасажирських перевезень; збитковість комунальних підприємств міського пасажирського транспорту внаслідок недостатньої компенсації коштів від перевезень пільгових категорій пасажирів та застарілий рухомий склад; переважаність міських доріг, незадовільна система містобудівництва та утримання транспортної інфраструктури; недостатній обсяг залучення коштів на розвиток транспорту; застаріла нормативно-правова база, низький темп гармонізації вітчизняного транспортного законодавства до міжнародних вимог; слабка конкуренція між перевізниками

щодо забезпечення саме комфортності перевезення пасажирів [4].

В умовах сьогодення об'єктивно оцінити якість транспортної послуги можна в тому випадку, якщо розробити узагальнену характеристику всього технологічного циклу. Можливі два основних підходи в цьому напрямі:

✓ оцінити якість наданої послуги – це найбільш простий підхід, але його використання не дає можливості попередити виникнення браку в роботі. Якщо окремо оцінити результат надання послуги, то не можливо (або дуже важко) буде визначити причини виникнення недоліків без додаткових досліджень;

✓ оцінити рівень транспортного обслуговування за допомогою оцінки всього виробничого процесу, що забезпечить відповідний рівень якості.

До середини 1990-х років основним показником якості являвся коефіцієнт якості K_K , що визначається як відношення величини затрат часу на поїздку при заданих теоретично абсолютно комфортних умовах поїздки $t_{пер}^3$ до фактичних затрат часу на поїздку в реальних умовах $t_{пер}^{\phi}$:

$$K_K = \frac{t_{пер}^3}{t_{пер}^{\phi}}. \quad (1)$$

Як виявилось пізніше, даний метод визначення оцінки якості перевезень не є доцільним, оскільки норматив затрат часу одним пасажиром на поїздку міським автобусом не враховує планування міст [6]. Згідно досліджень [4] рекомендується визначати показник якості транспортного обслуговування в містах згідно виразу:

$$K_H = \frac{t_n}{t_{\phi}} \cdot \frac{y_n}{y_{\phi}} \cdot R, \quad (2)$$

де t_n – норматив часу, що витрачається пасажиром на поїздку, хв;

t_{ϕ} – фактичний час, що витрачається пасажиром на поїздку, хв;

y_n – нормативний коефіцієнт наповнення, що рекомендується для міських перевезень;

y_{ϕ} – фактичне значення коефіцієнту заповнення;

R – показник регулярності руху.

Для більш детального аналізу якості транспортного обслуговування населення використовується більш широке коло показників якості пасажирських перевезень, які можна розділити на чотири групи [1]:

- показники транспортного забезпечення;
- показники якості транспортного обслуговування населення держави і її регіонів;
- показники якості продукції транспорту;
- показники якості транспортної роботи.

Перша група показників якості транспортного забезпечення населення держави і її регіонів характеризує відношення загальної експлуатаційної довжини мережі пасажирських шляхів сполучення L_{nac}^e до площі території S , чисельності жителів $N_{ж}$ і добутку $SN_{ж}$ [1]:

$$d_S^{nac} = L_{nac}^e / S; d_N^{nac} = L_{nac}^e / N_{ж}; d_{SN}^{nac} = L_{nac}^e / \sqrt{SN_{ж}}. \quad (3)$$

Друга група показників якості транспортного обслуговування населення держави і її регіонів представляє рівень задоволення попиту пасажирів на перевезення, який визначається відношенням фактично виконаних обсягів перевезень $\sum N_{\phi}^{nac}$ або пасажирообороту $\sum NI_{\phi}^{nac}$ до реально виявленого або планового їх обсягу ($\sum N_{рв}^{nac}$, $\sum N_{пл}^{nac}$ або $\sum NI_{рв}^{nac}$, $\sum NI_{пл}^{nac}$) [1].

Третя група показників якості продукції транспорту (одночасно характеризує і якість транспортного обслуговування) складає наступні показники [1]:

- маршрутна швидкість або час переміщення пасажирів;
- рівень комфорту і зручностей, які надаються під час переміщення;
- дальність переміщення пасажирів;
- ступінь рівномірності, регулярності і ритмічності переміщення в часі пасажирів районами і напрямками мережі шляхів сполучення, вимірюється ступенем виконання графіків і розкладів руху транспортних одиниць.

Четверта група показників якості транспортної роботи передбачає наступні три групи показників [1]:

- показники якості використання перевізних можливостей пасажирського рухомого складу: населеність транспортної одиниці (коефіцієнт використання місткості транспортного засобу); середній склад пасажирського поїзда та інші;

- показники використання рухомого складу в часі: тривалість обороту транспортного засобу, середньодобовий його пробіг;

- узагальнений показник якості використання рухомого складу – його продуктивність.

Зовсім іншу систему показників для оцінки якості перевезень пасажирів пропонує А.В. Шабанов [5], а саме: надійність – перевезення пасажирів від пункту відправлення до пункту призначення по графіку (час поїздки); комфортність – фізичне середовище, в якому виконується транспортна послуга з погляду зручності поїздки, оглядності тощо; безпека – свобода від небезпек та ризиків проїзду у громадському транспорті; ввічливість – позитивна поведінка при наданні постачальником транспортної послуги, коректність та комунікабельність обслуговуючого персоналу; доступність – частота руху транспорту загального користування; взаєморозуміння – вивчення постачальником транспортних послуг інтересів пасажирів, обізнаність і врахування їх вимог при формуванні роботи транспорту; комунікативність – здатність доступної взаємодії елементів транспортної системи.

Основними принципами в роботі транспорту щодо підвищення якості транспортного обслуговування пасажирів є наступні [1]: робота з підвищення якості обслуговування 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; за неякісні перевезення відповідальність повинні нести всі працівники, причетні до таких перевезень.

Таким чином, для повного, своєчасного і якісного задоволення потреб населення в перевезеннях, необхідно зосередити увагу на покращенні якості обслуговування пасажирів транспортними послугами. Якість транспортного обслуговування пасажирів можливо подати у вигляді сукупності властивостей перевізного процесу і системи перевезень пасажирів, що обумовлюють задоволення потреб пасажирів у поїздках відповідно до встановлених нормативних вимог.

Для формування доцільної системи сервісного обслуговування пасажирів на громадському транспорті необхідно, по-перше, виміряти і оцінити параметри якості пасажирського сервісу, а, по-друге, звести до мінімуму, а краще ліквідувати, невідповідність між очікуваним і фактичним рівнем якості.

Список використаних джерел:

1. Яновський П. О. Пасажирські перевезення: Навчальний посібник / П. О. Яновський. – Київ : НАУ, 2008. – 469 с.
2. Ігнатенко О. С. Організація автобусних перевезень у містах / О. С. Ігнатенко, В. С. Маруніч. – К. : УТУ, 1998. – 196 с.
3. Спирин І. В. Організація і управління пасажирськими автомобільними перевозками : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И. В. Спирин. – 5-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2010. – 400 с.
4. Кужель В. П. Визначення рівня якості пасажирських перевезень з позиції пасажирів / Кужель В. П., Іщенко А. П., Бишко М. О // Вісник СХУ ім. Володимира Даля. – Луганськ, 2013. – № 15(204). – С. 12–16.
5. Шабанов А. В. Методологические основы и модели формирования и управления региональных логистических систем общественного транспорта : дисс. д.э.н. / А. В. Шабанов. – Ростов-на Дону, 2002. – 42 с.
6. Гудков В. А. Качество пассажирских перевозок: возможность исследования методами социологии: учеб. пособие / В. А. Гудков, М. М. Бочкарева, Н. В. Дулина, Н. А. Овчар; ВолгГТУ. – Волгоград, 2008. – 163 с.