

Кужель В. П., к.т.н., доц.; Івацко В. П.; Грицан В. О.

ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА ФОРМУВАННЯ ПОПИТУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ ПЕРЕВІЗНИКАМИ

Сформовані фактори впливу на попит користувачів транспортних послуг, на попит транспортних послуг з позиції пасажирів, шляхи розвитку пасажирського транспорту та проблеми забезпечення якості пасажирських перевезень.

Станом на сьогоднішній день в населених пунктах набуває актуальності проблема низького рівня якості транспортного обслуговування населення. Як свідчить світовий досвід ринку транспортних послуг, їх конкурентоздатність на 95% залежить від якості послуг, що надаються. В свою чергу, попит та пропозиція на транспорті визначаються, з одного боку, платоспроможністю користувачів транспорту за транспортні послуги, а з іншого – виробничими можливостями транспортної системи щодо їх задоволення. Розрізняють наступні поняття якості пасажирських перевезень: проста якість пасажирських перевезень характеризується одним істотним натуральним показником, наприклад швидкістю перевезення; складна якість - характеризується всіма натуральними показниками перевезень: безпекою, швидкістю, рівнем сервісу, вартістю й ін.; інтегральна якість - характеризується не тільки натуральними показниками, але й показниками витрат на їх здійснення. Для кількісної оцінки якості перевезень пасажирів сукупність її характеристик розбивається на 4 категорії: безпека перевезень; рівень організації руху транспортних послуг у часі (частота, ритмічність, регулярність, точність руху, залежність від умов), витрати часу на поїздку, з урахуванням очікування, зручність користування транспортом, тобто комфортабельність.

Також якість обслуговування характеризується наявністю претензій пасажирів до обслуговування на вокзалах і в шляху проходження, по несвоечасному відправленню й прибуттю поїздів, а також по невідповідності пропонованої категорії поїзда, типу вагонів, місця, дати відправлення поїзда реальному попиту.

Невирішеними питаннями проблеми якості обслуговування пасажирів є: не розроблені економічні важелі впливу на перевізників за порушення показників якості обслуговування пасажирів; відсутній механізм конкуренції між перевізниками, які створюють умови рівної конкурентної боротьби; відсутність функції в муніципальній структурі, які реалізують моніторинг якості обслуговування пасажирів; - відсутність показників, що оцінюють пасажирів як тих, що знаходяться в салоні транспортної одиниці, так і тих, що чекають на зупинці [1].

Також до основних факторів якості перевезення пасажирів відноситься [2]: комфортність поїздки (наповнення транспортних засобів (ТЗ) та регулярність руху їх на маршрутах); 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 правило, невід'ємною властивістю якості будь-якої продукції є її здатність задовольняти певні потреби та видозмінюватись у відповідності з інтересами споживачів [3, 4]. Тому сутність якості продукції або послуги полягає як в їх споживчій вартості, так й у вартості, тобто в тій сумі суспільно або індивідуально необхідних витрат праці. Тому поняття “якість” застосовується не тільки до предметів, але й до транспортних послуг та процесів перевезень. Тобто під якістю продукції або роботи необхідно розуміти сукупність найбільш істотних їх властивостей (критеріїв), які обумовлюють ступінь придатності й

можливості продукції, послуги або роботи до задоволення певних потреб у відповідності до їх призначення [5-7].

Попит на пасажирські автотранспортні перевезення залежить від їх якості [3,4], для визначення якої пропонуються наступні фактори та умови: безпека руху; якість маршрутних мереж; взаємодія з іншими видами транспорту; якість рухомого складу; регулярність руху ТЗ; надійність ТЗ; доступність тарифів; час очікування; кількість пересадок; наповнення ТЗ; витрати часу на поїздку; мікроклімат с салони ТЗ; рівень шуму у ТЗ; ступінь фізичної і психологічної втоми пасажира; час на посадку і висадку; ввічливість персоналу [5-7].

Як відомо, на величину попиту пасажирів впливають багато факторів, тісно пов'язаних між собою. Розділимо їх на об'єктивні та суб'єктивні (табл. 1), запропонуємо класифікацію за типом факторів, а їх характеристики наведені в таблиці 2.

Таблиця 1 – Фактори впливу на попит користувачів транспортних послуг

Об'єктивні	Суб'єктивні
соціальні: 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	платоспроможність пасажирів, на яку впливають такі фактори, як тарифи, якість обслуговування пасажирів та різноманітність послуг на транспорті
економічні 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	наявність різноманітних видів транспорту, вартість проїзду і рівень якості перевезень
- природні: клімат, рельєф місцевості, кількість опадів і т.д.	рівень і характер конкуренції

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

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

Висновки. 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 підприємств міського пасажирського транспорту внаслідок недостатньої компенсації втрати коштів від перевезень пільгових категорій пасажирів застарілий рухомий склад;
- перевантаженість 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.

Слід забезпечити виконання таких кроків з реформування системи пасажирського транспорту:

– розвиток реальної конкуренції на ринку міських пасажирських перевезень шляхом вдосконалення процедури проведення конкурсу на право роботи на маршрутах серед всіх перевізників незалежно від форми власності;

– впровадження єдиної форми проїзного квитка для всіх категорій пасажирів, що користуються правом безкоштовного проїзду в міському пасажирському транспорті;

– введення регулярного обліку кількості поїздок, здійснених пільговими категоріями пасажирів, для точного визначення розмірів компенсаційних виплат транспортним підприємствам за втрачені доходи, пов'язані з їх перевезенням;

– проведення моніторингу витрат на демонстраційному маршруті (подібна вимога може бути однією з умов конкурсу на право роботи на маршрутах міського пасажирського транспорту);

– впровадження сучасних технологій у систему управління та організації міського пасажирського транспорту.

Список літературних джерел

1. Левковець П. Р. Управління перевезеннями вантажів і логістика / П. Р. Левковець, Д. Л. Товкун – Київ: НТУ, 2002. – 144 с.

2. Гончарук Т. І. Конкуренція і конкурентоспроможність: зміст і розвиток у перехідній економіці / Гончарук Т. І. – Суми : ВВП "Мрія-1" ЛТД, 2003. – 60 с.

3. Аболонин С. М. Конкурентоспособность транспортных услуг / С. М. Аболонин. – М. : ИКЦ «Академкнига», 2004. – 172 с.

4. 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>

5. Кужель В. П. Оцінка рівня якості пасажирських перевезень з позиції пасажирів / В. П. Кужель, А. П. Іщенко // Збірник тез доповідей VII Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів та аспірантів “Підвищення надійності машин і обладнання”. – Кіровоград: КНТУ, 2013. – С. 179 – 180.

6. Кужель В. П. Визначення рівня якості пасажирських перевезень з позиції пасажирів / В. П. Кужель, А. П. Іщенко, М. О. Бишко // Вісник СНУ ім. Володимира Даля. – 2013. – № 15(204), Частина 2. – С. 274 – 278.

7. Кужель В. П. До питання оцінки якості пасажирських перевезень / В. П. Кужель, А. П. Іщенко // Матеріали I міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Сучасні технології та перспективи розвитку автомобільного транспорту», 12–14 листопада, 2013 р. : Збірник наукових праць / Міністерство освіти та науки України, Вінницький національний технічний університет [та інш.] . – Вінниця : ВНТУ, 2013. – С. 20 - 21.

Кужель Володимир Петрович – к.т.н., доцент, доцент кафедри автомобілів та транспортного менеджменту, Вінницький національний технічний університет

Івацко Вадим Петрович – магістрант кафедри автомобілів та транспортного менеджменту, Вінницький національний технічний університет

Грицан Вадим Олександрович – магістрант кафедри автомобілів та транспортного менеджменту, Вінницький національний технічний університет