

В. П. Кужель, к.т.н., доцент; А. П. Іщенко, студент

ДО ПИТАННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

Ключові слова: *Транспортні послуги, перевезення, пасажирів, попит, якість, фактори впливу*

Зазначимо, що підвищення якості пасажирських перевезень у системі міського пасажирського транспорту – одне з найважливіших напрямків, поставлених перед потребами суспільства у галузі транспорту. Нині оцінку якості транспортних послуг ототожнюють з оцінкою рівня транспортного обслуговування пасажирів

В свою чергу, 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.

Для кращого розуміння поняття якості слід дати визначення транспортному обслуговуванню – згідно з Правилами надання послуг з перевезень міським електротранспортом [1], транспортне обслуговування (транспортні послуги) – це перевезення пасажирів та їх багажу, а також надання інших послуг під час перебування пасажирів у трамвайних вагонах (тролейбусах) та на проміжних зупинках і в кінцевих пунктах маршруту. Однак, на сьогоднішній день не існує чіткого визначення поняття транспортного обслуговування. Згідно з іншими джерелами – транспортне обслуговування (послуга) – це результат діяльності виконавця транспортної послуги із задоволення потреб пасажирів, вантажовідправника та вантажоодержувача у перевезеннях згідно до встановлених норм та вимог.

Також до основних факторів якості перевезення пасажирів відноситься [1]: 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 [2,3]. 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.

Попит на пасажирські автотранспортні перевезення залежить від їх якості [2,3], 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 салону ТЗ;
- рівень шуму у ТЗ;
- ступінь фізичної і психологічної втоми пасажирів;
- час на посадку і висадку;
- ввічливість персоналу.

Як відомо, на величину попиту пасажирів впливають багато факторів, тісно пов'язаних між собою. Ці фактори можна розділити на об'єктивні та суб'єктивні (табл. 1), класифікація за типом факторів і їх характеристики наведені в таблиці 2.

Таблиця 1 – Фактори впливу на попит користувачів транспортних послуг

| Об'єктивні фактори впливу | Суб'єктивні фактори впливу |
|--|--|
| - соціальні фактори: 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 фактори 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 фактори: клімат, рельєф місцевості, кількість опадів і т.д. | - рівень і характер конкуренції |

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

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

В умовах, коли витрати пасажирів на поїздку займають значну частину його бюджету, вплив вартісних факторів на величину попиту є найбільш суттєвим

Висновки. Проведений аналіз дозволив виявити вагомість критеріїв оцінки якості автотранспортних послуг з точки зору пасажирів і вагомості факторів: рівень транспортної безпеки; комфорт перевезень; час, який пасажир готовий витратити на поїздку, співставлений з фактично витраченим; регулярність руху за маршрутами; зручність маршрутів та зупинок, тарифи на перевезення; що пропонуються; культура обслуговування; рівень екологічної безпеки.

Список використаних джерел

1. 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>

2. Криворучко О.Н., Василенко Т.Е. Управление качеством услуг предприятий пассажирского автомобильного транспорта. – Харьков: ХНАДУ, 2006. – 155 с.

3. Система управління якістю. Вимоги. ДСТУ ISO 9001-2001. – Держстандарт України, 2001. – 25 с