

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ПАСАЖИРСЬКОМУ ТРАНСПОРТІ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Досліджено комплекс чинників, які мають вплив на показники якості надання послуг на пасажирському транспорті, та визначено сукупність пріоритетних напрямків підвищення якості.

Ключові слова: якість послуги, пасажирський транспорт, управління якістю, рівень якості, пасажирські перевезення.

Abstract

The complex of factors influencing quality of service delivery on passenger transport is investigated, and a set of priority directions of improvement of quality is defined.

Keywords: quality of service, passenger transport, quality management, quality level, passenger transportation.

Вступ

Якість послуги – це сукупність характеристик послуги з її здатності задовільнити встановлені і передбачені потреби. Якість пасажирських перевезень – це сукупність властивостей транспортної послуги, яка здатна задовільнити смаки кінцевих її споживачів.

Якість займає ключову позицію економічної та соціальної стратегії розвинених країн, а її рівень є надійним індикатором загального стану економіки. Рівень розвитку транспортної сфери є однією з найважливіших характеристик розвитку сучасного суспільства – його соціальної спрямованості. З іншого боку, якість транспортних послуг у багатьох країнах є одним з найважливіших чинників підвищення прибутковості підприємств транспорту [1]. На транспортних підприємствах України недооцінка значущості комплексного розвитку систем управління якістю, що є найважливішим засобом для економічного виробництва, призвели до зростання браків в інфраструктурі залізниць, автодорожнього, водного та авіаційного транспорту, що значною мірою збільшує ризик порушення безпеки руху. Вдосконалення системи управління якістю є одним з найважливіших напрямів розвитку транспорту.

Якість послуг пасажирського транспорту багато в чому залежить від рівня конкуренції та дій органів влади, як на регіональному так і на загальнодержавному рівні. Конкуренція сама по собі не забезпечує нормального функціонування ринку послуг пасажирського автомобільного транспорту [3]. Нерегульована конкуренція здатна призвести до негативних явищ та монополії, що обмежує права споживачів та надавачів послуг. Для запобігання таких явищ держава регулює ринкові процеси через адміністративне регулювання ринку послуг пасажирського автомобільного транспорту.

Результати досліджень

Розвиток функціонування автотранспортних систем регіонів є нестійким, через невідповідність обсягів і якості пропозицій транспортних послуг платоспроможним користувачам, що несе за собою зниження прибутку для приватних перевізників.

Проблеми, щодо організації управління на підприємствах транспорту, мають своїми причинами як зовнішні, так і внутрішні фактори. До зовнішніх належать:

- недосконала податкова політика і законодавча база, яка у тому числі має недоліки, що стосуються відсутності стимулів для розвитку підприємств транспортної сфери;
- об'єктивні тенденції в зміні попиту населення на окремі види послуг;
- недостатній розвиток інфраструктури, що забезпечує функціонування і розвиток транспортної галузі, як у цілому, так і всього споживчого ринку;
- зниження купівельної спроможності населення, особливо помітне в провінційних містах, сільській місцевості.

У деяких роботах [2-4] при побудові системи показників якості транспорту дослідники відштовхуються від класифікації за ступенем деталізації показників. Одночасно існує можливість класифікувати показники залежно від ролі при оцінці, тобто виокремити три групи: класифікаційні, обмежувальні й оціночні. Ця оцінка може бути представлена в кількісній і якісній формі, як показано на рисунку 1.

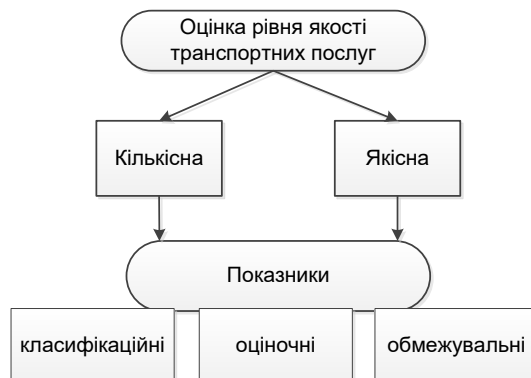


Рисунок 1 – Класифікація показників оцінки рівня якості транспортних послуг

У кількісній формі оцінка виражається числом, яке є значенням комплексного показника якості, що відображає визначену сукупність властивостей транспортної послуги.

У якісній формі оцінка подається у вигляді твердження про відповідність стандартам транспортної послуги, за сукупністю властивостей рівню вимог споживачів, перевершує його чи уступає йому.

Оцінюванню рівня якості транспортної послуги повинен передувати вибір показників якості, за якими здійснюється оцінювання.

Класифікаційні показники характеризують призначення й сфера застосування даного виду транспортної послуги. Вони характеризують приналежність транспортної послуги до певного класифікаційного угруповання у вибраній системі класифікації та групуються за однорідністю властивостей, що характеризуються, на три види: функціональні, ресурсозберігаючі і природоохоронні. Функціональні показники якості характеризують її властивості, що визначають функціональну придатність задовольняти задані потреби. Ресурсозберігаючі показники оцінюють здібність засобів праці виконувати більше продукції при меншому споживанні ресурсів (більше перевезень при меншому споживанні палива). Природоохоронні – показують ступінь впливу процесу надання транспортних послуг на навколишнє середовище.

З огляду на сутність якості транспортних послуг можна виокремити два підходи до формування якості транспортних послуг. Перший ґрунтується на очікуванні споживачів щодо рівня якості послуг, які надаються. Другий – на особливостях технологічних процесів надання транспортних послуг (рис. 2).

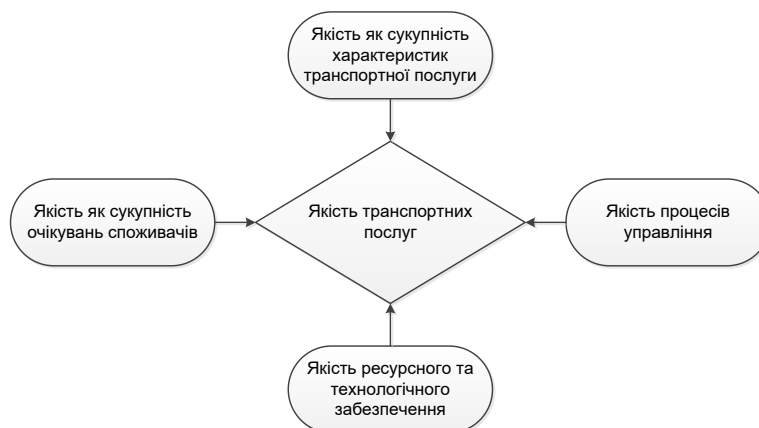


Рисунок 2 – Сутнісно-змістова структура якості транспортних послуг [1]

Якість управління (як процес), необхідно розглядати як створення найкращих умов для діяльності соціально-економічної системи, які відповідають соціокультурним і морально-психологічним особливостям послуг, рівню розвитку та потенціалу всіх складових і елементів підприємств пасажирського автомобільного транспорту; стану та перспективам розвитку зовнішнього середовища. Дане визначення відображає відповідність між якістю управління транспортним підприємством та очікуваннями споживачів транспортних послуг.

Висновки

Загальна ситуація з управлінням якістю в Україні може бути визначена як ситуація, в якій цим проблемам не надається належна увага. Проблема полягає в тому, що радикальні перетворення в економіці, що здійснювались у процесі її реформування, повинні супроводжуватися радикальними перетвореннями в управлінні на мікрорівні, що, безсумнівно, стосується і транспортної галузі.

Серед пріоритетних напрямків підвищення якості надання послуг на міському пасажирському транспорті можна виділити:

- використання комфортабельного рухомого складу;
- дотримання вимог безпеки перевезень пасажирів;
- дотримання регулярності руху транспортних засобів;
- оптимізація транспортної мережі та забезпечення зручних місць зупинок транспортних засобів;
- створення зручного розкладу руху пасажирського транспорту;
- інформаційний супровід пасажирів та ін.

Вирішення завдань виділених пріоритетних напрямків є важливою складовою для підвищення якості надання послуг пасажирських перевезень та в результаті призведе до розвитку економіки регіону та надходження коштів до місцевого бюджету.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Кучерук Г. Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність : Монографія / Г. Ю. Кучерук – К.: ДЕТУТ, 2011. – 208 с.
2. Дикань В. Л. Забезпечення ефективності інноваційної діяльності підприємств залізничного транспорту : монографія / Дикань В. Л., Зубенко В. О. – Х.: УкрДАЗТ, 2008. – 194 с.
3. Сич Є. М. Закони економіки транспорту : монографія / Сич Кислий В. М. – Ніжин: Видавництво «Аспект-Поліграф», 2009. – 160 с.
4. Кашканов В. А. Організація автомобільних перевезень: навчальний посібник / В. А. Кашканов, А. А. Кашканов, В. В. Варчук. – Вінниця : ВНТУ, 2017. – 139 с.
5. Кашканов В.А. Перспективні види міського пасажирського транспорту / В. А. Кашканов, В.В. Василик // Матеріали XLVI науково-технічної конференції підрозділів ВНТУ, Вінниця, 22-24 березня 2017 р. Електронне наукове видання матеріалів конференції, м. Вінниця, 2017. – Режим доступу: <https://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/16772/2840.pdf?sequence=3>
6. Швець В.В. Заходи з підвищення комфортності транспортної системи міста Вінниці / В. В. Швець, В. Л. Гарнага, В. А. Кашканов, В. В. Галіброда // Матеріали III-ої міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Сучасні технології та перспективи розвитку автомобільного транспорту», 14-16 квітня 2015 року: збірник наукових праць – Вінниця: ВНТУ, 2015. – С. 100-104. Режим доступу <http://atmconf.vntu.edu.ua/materialy2015.pdf>

Кашканов Віталій Альбертович, канд. тех. наук, доцент, доцент кафедри автомобілів та транспортного менеджменту, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: kash_2004@ukr.net

Василик Валентина, студентка групи 1ТТ-16мс, факультет машинобудування та транспорту, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: 1tt16ms.vasylyk@gmail.com

Kashkanov Vitaly, Ph.D., associate professor, assistant professor of cars and transport management, Vinnytsia National Technical University, Vinnitsa, e-mail: kash_2004@ukr.net

Vasylyk Valentina, student group 1ТТ-16ms, Faculty of Engineering and Transport, Vinnytsia National Technical University, Vinnitsa, e-mail: 1tt16ms.vasylyk@gmail.com