

УДК 656.025.2

## ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

### FORMATION OF QUALITY OF PASSENGER TRANSPORTATION

Олена Єрмак

*Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова  
61002, м. Харків, вул. Революції 12*

*The article identifies the factors affecting the quality of passenger transport. Describes the various methods used to assess the quality of urban passenger transport. Considered indicators that determine the level of quality of service. The theoretical aspects of management and quality assessment of passenger transportation made it possible to conclude that the diversity of existing approaches to assess this indicator. Passenger service quality depends on the organization of the transport process, design features and technical state of a used vehicle, route network development and other factors. Reliability and timeliness of the trip - one of the main criteria for assessing the quality of passenger service. Movement Scheduled passenger transport without disturbing regularity creates conditions guaranteed trip population over time. This increases the demand for transport, and increasing the efficiency of transport.*

За останні роки світовий ринок остаточно переорієнтувався від цінової конкуренції до якісної [1]. При цьому ціна товару чи послуги перестає відігравати вирішальне значення при виборі. Разом з тим, досвід зарубіжних країн показує, що зараз управління якістю стає однією з головних функцій системи управління виробництвом. В даний час рівень транспортного обслуговування недостатній як в кількісному, так і в якісному відношенні. Але якщо кількісні показники можуть бути виправлені за допомогою відповідного розвитку системи перевезень, то для покращення якості необхідні нові організаційні рішення та підходи. На думку автора [2] діюча система управління пасажирськими перевезеннями направлена на досягнення кількісних результатів діяльності, а якість перевезень по суті не враховується.

В своїй роботі автори [3] зазначають, що на сьогоднішній день невирішеними залишаються такі питання, що стосуються проблеми якості обслуговування пасажирів:

- 1) відсутність показників, які оцінюють якість обслуговування пасажирів (що знаходяться безпосередньо в транспортному засобі та тих, що чекають на зупинці);
- 2) відсутній адекватний механізм конкуренції між перевізниками щодо якості обслуговування пасажирів;
- 3) недостатні функції у муніципальній структурі, які реалізують моніторинг саме показників якості обслуговування пасажирів;
- 4) не впроваджуються економічні важелі впливу на перевізників за порушення показників якості перевезень пасажирів.

Питанням управління якістю роботи та послуг автомобільного транспорту присвячено багато робіт вітчизняних та зарубіжних авторів. На думку автора [4] управління якістю відноситься до найбільш актуальних практичних питань удосконалення автотранспортної діяльності взагалі та зокрема прикладної транспортної науки.

Система управління якістю організовується кожним господарюючим суб'єктом автотранспортної діяльності самостійно та є цільовою підсистемою загальної системи управління автотранспортної організації.

Конкурентоздатність 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 [5]. 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.

Так серед показників якості можна використовувати:

- заповнення транспортного засобу;
- витрати часу на поїздку;
- регулярність руху транспортних засобів;
- безпека руху пасажирів при перевезенні.
- доступність;
- комфорт поїздки.

При цьому серед показників якості перевезень пасажирів можна виділити такі групи:

- показники інформаційного обслуговування;
- показники комфортності;
- показники швидкості;
- показники своєчасності;
- показники схоронності багажу;
- показники безпеки.

Таким чином забезпечення якості наданих послуг досягається управлінням. У зв'язку з цим виникає необхідність у поглибленні існуючих і розробленні нових теоретичних основ і методичних рекомендацій щодо удосконалення управління якістю послуг пасажирських автотранспортних підприємств. Якість обслуговування пасажирів залежить від організації транспортного процесу, конструктивних особливостей і технічного стану транспортного засобу, розвитку маршрутної мережі та інших факторів. Надійність і своєчасність поїздки - один з основних критеріїв оцінки якісного обслуговування пасажирів. Рух пасажирського транспорту за розкладом без порушення регулярності створює умови гарантованої поїздки населення в часі. Це збільшує попит на перевезення і сприяє підвищенню ефективності роботи транспорту. Аналіз попередніх досліджень дозволяє зробити висновок про відсутність моделей, що враховують причини, через які відбуваються збої в роботі міського пасажирського транспорту.

#### **Література:**

1. Котлер Ф. *Основы маркетинга* / Ф. Котлер. – М.: Прогресс 1990. – 736 с.
2. Максимкин В.Н. *Управление качеством перевозок пассажиров городскими автобусами* / В.Н. Максимкин, И.В. Спирин. – М.: АЦ ЕТС, 1998. – 38 с.
3. Кужель В.П. *Визначення рівня якості пасажирських перевезень з позиції пасажирів* / В.П. Кужель, А.П. Іщенко, М.О. Бишко // *Вісник СХУ ім. В. Даля.* –2013. – № 15(204). – С. 12-16.
4. Фролов К.В. *Формирование показателей и нормативов качества городских автобусных перевозок: дисс канд. экон. наук: 08.00.05.* – М.: РГБ, 2005. – 156 с.
5. Аболонин С.М. *Конкурентоспособность транспортных услуг* / С.М. Аболонин. – М. : ИКЦ «Академкнига», 2004. – 172 с.