

Список літератури

1. Нагорный Е.В. Коммерческая работа на автомобильном транспорте / Е.В. Нагорный, Н.Ю. Шраменко: учебник. Харьков: ХНАДУ, 2010. – 324 с.
2. Транспортное планирование: практические рекомендации по созданию транспортных моделей городов в программном комплексе PTV Vision® VISUM: монография / М.Р. Якимов, Ю.А. Попов. – М.: Логос, 2014. – 200 с.
3. Спиринов И.В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками. – М.: Издательский центр «Академия», 2003. – 400 с.

УДК 656.13

ЧИННИКИ, ЩО ЗДІЙСНЮЮТЬ ВПЛИВ НА ПОКАЗНИК ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ

FACTORS THAT INFLUENCE THE SERVICE QUALITY OF PASSENGER

Юлія Вовк, Олег Фурман, Олег Масьонков
Національний університет «Львівська політехніка»
м. Львів, вул. Ст. Бандери 12, 79000

Researching the quality of public transport service is one of the most important task that is set before the needs of society in the field of transport. The quality of public transport service depends on the employment, psychophysiological state of a person, and the whole nationality, and all these factors influence the rhythm of activity of different spheres, of production and service. The factors that are identified in this report the most exactly characterize the quality of passenger service.

Міський пасажирський транспорт займає одну з провідних ролей у складі галузей міського господарства. Від його якісної та стабільної роботи залежить функціональність міста як системи, зокрема: рухливість працюючої частини населення, економічний розвиток та формування соціально-політичної стабільності в цілому тощо.

Однією із вимог сучасності є надання якісних послуг, щодо пасажирських перевезень. Оцінка якості пасажирських перевезень на міському пасажирському транспорті проводиться для досягнення таких напрямків, як: визначення та уточнення вимог до якості перевезень у певному населеному пункті на основі систематичного вивчення; розроблення організаційно-технічних заходів, щодо удосконалення транспортного виробництва з метою досягнення установлених нормативів якості; забезпечення оперативної інформації щодо ефективності та якості транспортного обслуговування; виявлення відхилення від нормативних значень показників, що відображають якість обслуговування та усунення причин, які їх викликають; контроль за реалізацією розроблених заходів та залучення системи управління якістю перевезень пасажирів на міському пасажирському транспорті.

При введенні систем для визначення якості обслуговування пасажирів, суттєвим недоліком для всіх учасників перевізного процесу (перевізників, контролюючих органів, пасажирів) є відсутність єдиної методології оцінки. Об'єктивно оцінити якість транспортної послуги можна в тому випадку, якщо розробити узагальнену характеристику всього циклу переміщення пасажирів. На сьогодні немає комплексного показника, який враховував би вплив різних чинників на якість обслуговування. Також, при визначенні якості обслуговування часто не беруть до уваги такі показники, як: інформаційне навантаження (реклама, радіо) на пасажирів за час перебування у транспортному засобі (ТЗ); гігієнічний та

естетичній стан у ТЗ; улаштування та оформлення зупиночного пункту, кваліфікацію персоналу тощо [1].

Для оцінювання якості обслуговування пасажирів на міському транспорті часто враховують такі чинники [2 – 4]:

1. Час поїздки. Витрати пасажирів на пересування – це один з найбільш важливих критеріїв оцінки якості транспортного обслуговування населення. Кількісно визначається тривалістю переміщення пасажирів громадським транспортом на маршруті з пункту відправлення у пункт призначення.
2. Середній час очікування ТЗ. Зниження затрат часу на очікування, є важливою складовою, яка забезпечує загальні витрати часу пасажира на поїздку. В транспортних розрахунках приймають половину середнього інтервалу між ТЗ.
3. Регулярність руху ТЗ. При підвищенні регулярності руху збільшується об'єм перевезень, більш рівномірно розподіляється пасажиропотік, забезпечується можливість своєчасної оплати проїзду. Коли регулярність руху є порушена – зазвичай відбувається перенаповнення салону автобуса.
4. Безпека роботи транспорту. Цей чинник може бути виражений через ймовірність безвідмовної роботи – властивість рухомого складу зберігати працездатність на маршруті протягом певного періоду часу.
5. Комфортність рухомого складу. Включає такі складові як: зручність місць розташування пасажирів, оглядовість, ефективність опалення у зимовий період, ефективність кондиціонування у літній період, освітлення, можливість відпочинку в дорозі, інформаційне обслуговування (оголошення зупинок у транспорті, попередження про зміну маршруту руху тощо), вібрація.
6. Величина транспортного тарифу. Вартісний показник характеризує оцінку попиту споживачів на послуги транспорту через величину тарифу пасажирських перевезень. Єдиний тариф на всіх міських перевезеннях може свідчити про відсутність обґрунтованого підходу до тарифікації.
7. Рівень інформаційного забезпечення. Цей чинник передбачає отримання необхідної інформації до початку користування послугами транспорту. Якість інформаційного забезпечення може бути виражена доступністю, надійністю, швидкістю, повнотою і точністю інформації, що надходить до споживача.

Також до основних чинників якості перевезення пасажирів відноситься: вільна площа в ТЗ; коефіцієнт наповнення рухомого складу; відстань до зупинкового пункту; середня дальність поїздки; якість маршрутних мереж; шум у ТЗ на та зупинках; взаємодія видів транспорту; час на посадку/висадку; ввічливість та культура персоналу; соціальна прийнятність; ступінь фізичної та психологічної втоми пасажира [1, 2].

Проаналізувавши вищезазначене, слід звернути увагу на вагомість чинників, що впливають на якість обслуговування у громадському транспорті. Це зумовлено тим, що саме вони здійснюють найбільший вплив на функціональний стан пасажирів, погіршення якого може призвести до тимчасового зниження працездатності людини.

Список літератури

1. Босняк М. Г. Пасажирські автомобільні перевезення / М. Г. Босняк. – К.: Видавничий Дім «Слово», 2009. – 272 с.
2. Большаков А. М. Повышение качества обслуживания пассажиров и эффективности работы автобусов / А. М. Большаков, Е. А. Кравченко, С. Л. Черникова. – М.: Транспорт, 1981. – 206 с.
3. Фролов К. В. Формирование показателей и нормативов качества городских автобусных перевозок : дис. канд. эк. наук : 08.00.05 / Фролов К. В. – Москва, 2005.
4. Шабанов А. В. Региональные логистические системы общественного транспорта: методология формирования и механизм управления / А. В. Шабанов. – Ростов н/Д: СКНЦ ВЦ, 2001. – 205 с.