

УДК 656.13
UDC 656.13

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПЕРЕВЕЗЕНЬ ПАСАЖИРІВ АВТОМОБІЛЬНИМ ТРАНСПОРТОМ

Назаренко Я. Я., кандидат економічних наук, Національний транспортний університет, Київ,
Україна

THEORETICAL ASPECTS OF MANAGEMENT OF QUALITY OF CARRYING PASSENGERS BY MOTOR TRANSPORT

Nazarenko I.I., Ph. D., National Transport University, Kiev, Ukraine

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Назаренко Я.Я., кандидат экономических наук, Национальный транспортный университет,
Київ, Украина

Постановка проблеми. Швидкий ритм життя сучасної людини ставить нові вимоги до її мобільності, збільшуючи відстані між об'єктами її життєдіяльності. Сьогодні ми проводимо у транспорті більше двох годин щоденно долаючи відстані між побутовими та соціальними об'єктами. Транспорт став невід'ємною ланкою нашого життя, за допомогою якого ми долаємо значні відстані за відносно незначні проміжки часу. Найбільшого розповсюдження у задоволенні потреб у пересуванні отримав автомобільний транспорт, адже саме він може забезпечити нам можливість пересування „від дверей до дверей”.

Сучасний пасажирський транспорт забезпечує перевезення людей, їх ручної поклажі та багажу в різних видах сполучення. Використання транспорту у пересуваннях пасажирів дозволяє як зекономити час та сили на переміщення, так і, за умови зниження якості транспортних послуг, може призвести до так званої транспортної втомлюваності. Дослідниками встановлено, що щоденні витрати часу на транспортні перевезення не повинні перевищувати 1 годину 6 хвилин, адже це може призвести до виникнення проявів різноманітних фізіологічних розладів. Також встановлено, що кожні 10 хвилин проведені в переповненому рухомому складі міського транспорту, призводять до зниження продуктивності праці в середньому на 4%[1]. Тому під час організації пасажирських перевезень особливу увагу слід приділяти забезпеченню належної якості транспортного обслуговування населення, зниженню транспортної втомлюваності.

Аналіз досліджуваної проблеми. Питання оцінки якості послуг міського пасажирського транспорту висвітлені у працях І.В.Спірина, О.П. Артинова, В.В. Скалецького, Ю.С.Лігума, Є.Г.Логачова, Г.Ф. Бабушкіна, О.Ф. Кузьміна, В.Х. Козирева та ін.вчених. Вчені О.П.Артинов та В.В. Скалецький [2] у своїй праці наводять узагальнені критерії оцінки якості міських транспортних систем. У праці О.Ф.Кузькіна [3] проведений аналіз діючих нормативно-правових документів у сфері управління якістю послуг міського пасажирського транспорту. У роботі Ю.С.Лігума, Є.Г.Логачова [4] запропонований інтегральний показник якості обслуговування пасажирів на маршруті, який передбачає врахування вартісних критеріїв втрат перевізника та пасажирів при порушенні умов перевезень та може застосовуватися на певному маршруті окремо від маршрутної системи міста. Однак слід зазначити, що в цих працях не визначено єдиного методичного підходу до систематизації критеріїв якісних характеристик транспортних послуг з позиції транспортного підприємства та пасажирів.

Виклад основного матеріалу. Якість послуг пасажирського транспорту можна охарактеризувати як сукупність властивостей процесу перевезення, які обумовлюють задоволення потреб пасажирів в поїздках відповідно до встановлених вимог нормативів.

В Україні стандарти якості послуг пасажирського транспорту регулюються Законом України „Про захист прав споживачів” [5], Правилами надання послуг пасажирським автомобільним транспортом [6] та Державним класифікатором соціальних стандартів та нормативів [7]. Відповідно до цих нормативних актів якість транспортних послуг повинна відповідати встановленим вимогам, а також умовам договору зі споживачем послуг. Слід зазначити, що споживачем та замовником послуг муніципального пасажирського транспорту, тобто органом який повинен представляти та захищати права пасажирів, виступають органи місцевого самоврядування. В їх обов'язки входить визначення умов перевезень, соціальних нормативів у сфері транспортного обслуговування населення. Державні соціальні нормативи у сфері транспорту спрямовані на забезпечення гарантованими та якісними

послугами, що надаються підприємствами транспорту у відповідності до чинного законодавства. Нормативи забезпечення транспортом загального користування гарантують здійснення перевезень пасажирів із забезпеченням якісного їх обслуговування з моменту придбання квитка на проїзд до завершення поїздки при мінімальних витратах часу на оформлення проїзних квитків. Слід зазначити, що сьогодні, більшість вчених [1, 2, 4, 8, 9] виділяють 5 основних груп показників. До першої групи властивостей відносять доступність міської транспортної системи, яку характеризують показниками щільності маршрутної мережі, частоти руху на маршрутах, рівня інформаційного обслуговування пасажирів, частоти пересадок, стабільності тарифів. До другої групи показників якості послуг з перевезення пасажирів належать показники інтервалу руху, регулярності сполучення, технічної швидкості, швидкості сполучення. Ці показники характеризують технологічну організацію рухомого складу на маршруті. Третя категорія показників оцінки якості послуг пасажирського транспорту характеризує комфортність поїздки пасажира міським транспортом. До четвертої групи відносять показники, що оцінюють витрати часу пасажира на пересування. П'ята група показників характеризує безпеку пересування пасажирів міським транспортом.

Державний класифікатор соціальних стандартів та нормативів виділяє наступні критерії та показники якості послуг пасажирського транспорту [7]:

- кількість пасажирів, що приходиться на 1 кв.м. вільної площі салону автобусу в часи „пік” і в період спаду пасажиропотоків на міських маршрутах;
- виконання запланованої кількості рейсів у всіх видах автобусного сполучення;
- середні витрати часу населення на транспортну поїздку за категоріями міст.

Відповідно до державного класифікатора соціальних стандартів та нормативів якості транспортних послуг можливо забезпечити застосуванням лише трьох показників. Перший з зазначених показників характеризує умови наповненості салону транспортного засобу, однак він не враховує санітарно-гігієнічні норми транспортного засобу та умови очікування та зміни транспортного засобу на зупинках пасажирського транспорту. Наповнюваність салону транспортного засобу на міських маршрутах пасажирського транспорту повинна контролюватися перевізником та не повинна перевищувати загальної місткості транспортного засобу, яка передбачена інструкцією заводу-виготовлювача. Особливої актуальності це питання набуває у години пік, коли спостерігається різке збільшення пасажиропотоків, що найчастіше призводить або до переповнення салону транспортного засобу або до відмови пасажира у поїзді.

Характеристики параметру „виконання запланованої кількості рейсів у всіх видах автобусного сполучення” відображають чіткість та якість виконання перевізниками розкладу раху транспортного засобу та відображає стан організації руху на маршрутах і є обов'язковим для виконання працівниками автомобільного пасажирського транспорту. Розклад руху транспортних засобів на маршруті розробляється з врахуванням необхідності вчасного задоволення попиту населення на перевезення, використання місткості транспортного засобу згідно з паспортом заводу-виготовлювача, мінімальних витрат часу пасажирів на поїздку, регулярності руху, дотримання режимів та умов праці водіїв та ефективного використання транспортних засобів на маршруті, і погоджується відповідними органами місцевого самоврядування відповідно до їх повноважень. Показник „середніх витрат часу населення на транспортну поїздку за категоріями міст” можна ототожнити з показниками групи витрат часу пасажира на пересування.

Зазначеними трьома категоріями у державному класифікаторові соціальних стандартів та нормативів бачимо спробу охопити всі характеристики та властивості якостей послуг автомобільного пасажирського транспорт. Однак ці показники не відображають всього спектру властивостей якостей, які притаманні послугам пасажирського транспорту, а саме характеристик комфортності поїздки пасажирів, доступності міської транспортної системи користувачам послуг, безпеки пересування.

Узагальнені властивості якостей транспортних послуг автомобільного транспорту теж не повною мірою відображають думки пасажирів та підприємств автомобільного транспорту щодо належної якості транспортних послуг. Слід зазначити, що підходи до оцінки якості транспортних послуг підприємства-надавача цих послуг та пасажира-споживача відрізняються. Так, підприємство в більшій мірі зацікавлене перевезти як найбільше пасажирів за умов мінімальних витрат на їх здійснення за умови забезпечення мінімальної якості цих послуг. На відміну від підприємств пасажирського транспорту хочуть здійснювати поїздки у безпечних та комфортних транспортних засобах при мінімальних затратах фінансових ресурсів та часу. Доцільним є ширший розгляд особливостей властивостей якостей транспортних послуг як з позиції транспортного підприємства, так і з позиції користувачів транспортних послуг.

Однією з важливих властивостей оцінки транспортних послуг є його доступність для всіх верств населення. Основними показниками, що характеризують доступність послуг пасажирського транспорту є можливість їх отримання за умов віддаленості місця призначення від місця знаходження

пасажира, наявністю зрозумілої інформації про транспортні послуги та стабільними і доступними тарифами. Транспортна доступність забезпечується наявною маршрутною системою міста, яка повинна забезпечувати транспортний зв'язок між двома мікрорайонами не більше ніж з однією пересадкою. Для кожного маршруту повинний бути встановлений час початку і закінчення роботи, інтервали руху з урахуванням існуючих на ньому пасажиропотоків. Слід зазначити, що інтервал руху повинен враховувати коливання пасажиропотоків у години „пік” з метою уникнення відмов пасажирів у поїздах. Вся інформація про режими руху на маршрутах повинна бути доступною для пасажирів, що досягається за допомогою розміщення її у вигляді табличок, покажчиків на рухомому складі, зупинках пасажирського транспорту, схем маршрутів, розкладів руху та ін.

Доступність транспортних послуг, зважаючи на їх соціальний характер, не можливо уявити без соціально спрямованої тарифної політики, яка повинна забезпечувати, як інтереси перевізників, так і пасажирів.

Важливою характеристикою якості транспортних послуг, особливо для пасажирів, що щоденно користуються міським пасажирським транспортом є комфортність поїздки. Цю властивість якості транспортних послуг можна представити такими показниками як: наповненість салону пасажирами, комфортабельністю рухомого складу і лінійних споруд. Слід зазначити, що від показників комфортності поїздки пасажирів у транспорті залежить його подальший психологічно-емоційний стан та працездатність, тому вони заслуговують особливої уваги.

Ще однією групою властивостей і показників якості, що мають вагомий вплив на фізичний та емоційний стан людини є його витрати на пересування у громадському транспорті від місця знаходження до місця призначення. Зменшення витрат часу на пересування забезпечується оптимальним розміщенням зупиночних пунктів на маршрутах та оптимізацією часу, який пасажирів витрачають на підхід до зупинок та часу для зміни транспортного засобу. Важливим є і забезпечення безпеки пересування пасажирів. На безпеку пересування пасажирів впливає як і стан рухомого складу транспортного підприємства та водія транспортного засобу, так і рівень безпеки дорожнього руху. За стан транспортного засобу та відповідність його встановленим технічним умовам відповідає транспортне підприємство, яке надає послуги. Саме воно контролює та гарантує справність транспортних засобів, що працюють на маршрутах пасажирського транспорту задовольняючи потреби пасажирів у переміщеннях. Стан транспортного засобу повинен відповідати вимогам правил дорожнього руху та інструкціям заводів-виготовлювачів. Відповідно до затверджених стандартів перевізник зобов'язаний щоденно перед виходом на маршрут контролювати стан здоров'я водіїв транспортних засобів та забезпечувати їм належні умови праці. Ці заходи, з боку транспортного підприємства, дозволяють гарантувати споживачам транспортних послуг безпечність надаваних ними транспортними послугами.

Отже більшість показників та властивостей тісно пов'язані між собою та повинні розглядатися системно як з позиції транспортного підприємства, так і з позиції користувачів послуг. Також це дозволить ефективно використовувати потужності самого транспортного підприємства, транспортної мережі так і підвищувати рівень задоволення пасажирів від отриманих послуг.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Сирин І.В. Перевозки пасажирів городським транспортом / І.В. Сирин. – М.: ІКЦ «Академкнига», 2004. – 413 с.
2. Артынов А.П. Автоматизація процесів планування і управління транспортними системами / А.П. Артынов, В.В. Скалецкий. – М.: Наука, 1981. – 280 с.
3. Кузькін. О.Ф. Нормативно-правові аспекти оцінки якості послуг міського маршрутного пасажирського транспорту загального користування / О.Ф. Кузькін // Вісник ЖДТУ – 2010. - №2 (53). – с. 79 – 84.
4. Лігум Ю.С. Економічна модель якості обслуговування пасажирів на маршрутах міської пасажирської транспортної системи. / Ю.С. Лігум, Є.Г. Логаčov // Актуальні проблеми економіки. – 2004. - №1 (31). – с. 124 -139.
5. Про захист прав споживачів: Закон України в редакції Закону від 01.12.2005 № 3161 – ІV. [Електронний ресурс] — Режим доступу: www.zakon.rada.gov.ua
6. Правила надання послуг пасажирським автомобільним транспорт: Правила затверджені Постановою Кабінету міністрів України від 18.02.1997 №176 зі змінами і доповненнями [Електронний ресурс] — Режим доступу: www.zakon.rada.gov.ua
7. Державний класифікатор соціальних стандартів та нормативів: Державний класифікатор затверджений Наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 17.06.2002 р. №293 [Електронний ресурс] — Режим доступу: www.mlsp.gov.ua>labour/document/38243/Класифікатор.doc

8. Бабушкін Г.Ф. Оцінка якості транспортного обслуговування пасажирів у містах / Г.Ф. Бабушкін, О.Ф. Кузькін, В.Х. Козирев // Вісник Східноукраїнського національного університету ім. В.Далія. – 2009. - №11 (141). – с. 25 – 27.
9. Бронштейн Л.А., Шульман А.С Экономика автомобильного транспорта. Учебник для вузов. / Л.А. Бронштейн, А.С. Шульман М.// Т – т, 1976 -350 с.

REFERENCES

1. Spirin I.V. Carrying passengers a public transport. Moscow. Akademkniga. 2004. 413 p.
2. Artynov A.P., Skaletskiy V.V. Automation of processes of planning and management transport systems. Moscow. Science, 1981. 280 p.
3. Kuzkin O.F. Normatively legal aspects of estimation of quality of services of public rout passenger transport of the general use. Visnyk GDTU. 2010. №2 (53). p 79 – 84.
4. Ligum Y.S., Logachov E. G. An economic model of quality of maintenance of passengers is on the routes of a city passenger transport system. Issues of the day of economy. 2004. №1 (31). p. 124 -139.
5. About defence of rights for users. Law of Ukraine in the release of Law 01.12.2005. № 3161 – IV. www.zakon.rada.gov.ua
6. Rule grant of services passenger motor-car transport. Rule 18.02.1997 №176. www.zakon.rada.gov.ua
7. State classifier of social standards and norms. State classifier 17.06.2002 №293. www.mlsp.gov.ua>labour/document/38243/Класификатор.doc
8. Babushkin G.F., Kuzkin O.F. Kozyrev V. K. An estimation of quality of a transport maintenance of passengers is in cities. Visnyk of the East the Ukrainian national university. 2009. №11 (141) p. 25 – 27.
9. Bronshtein L.A. Shulman A.C. Economy of motor transport. Transport, 1976. 350 p.

РЕФЕРАТ

Назаренко Я.Я. Теоретичні аспекти управління якістю перевезень пасажирів автомобільним транспортом. / Я.Я. Назаренко // Управління проектами, системний аналіз та логістика. – К.: НТУ – 2013. – Вип. 12.

В статті досліджені теоретичні аспекти управління якістю перевезень пасажирів автомобільним транспортом.

Об'єкт дослідження – теоретичні аспекти управління якістю перевезень пасажирів автомобільним транспортом.

Мета роботи – дослідження існуючих критеріїв та властивостей оцінки якості перевезень пасажирів автомобільним транспортом.

Метод дослідження – узагальнення фундаментальних робіт вітчизняних та зарубіжних учених економістів в системі внутрішнього контролю, діалектичний підхід, фундаментальні положення економічної теорії, системно-логічний підхід до дослідження економічних явищ і процесів.

Життя сучасного жителя міста неможливо уявити без транспорту, за допомогою якого можливо долати відносно великі відстані за відносно невеликі проміжки часу. Найбільшого розповсюдження завдяки своїй особливості набув автомобільний транспорт. Використання транспорту у пересуваннях пасажирів дозволяє як зекономити час та сили на переміщення, так і, за умови зниження якості транспортних послуг, може призвести до так званої транспортної втомлюваності.

Найбільшого розповсюдження і дослідження серед властивостей, які характеризують якість послуг пасажирського транспорту набули доступність міської транспортної системи, комфортність поїздки, витрати часу на пересування та безпека пересування. Більшість зазначених показників та властивостей тісно пов'язані між собою та повинні розглядатися системно як з позиції транспортного підприємства, так і з позиції користувачів послуг. Також це дозволить ефективно використовувати потужності самого транспортного підприємства, транспортної мережі так і підвищувати рівень задоволення пасажирів від отриманих послуг.

Результати статті можуть бути упровадженні в роботі служб підприємств транспортного комплексу.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ЯКІСТЬ, УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ, ПАСАЖИР, ПІДПРИЄМСТВО ПАСАЖИРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ.

ABSTRACT

Nazarenko I.I. Theoretical aspects of management of quality of carrying passengers by motor transport. Management of projects, system analysis and logistics. Kyiv. National Transport University. 2013. Vol. 12.

In the article the theoretical aspects of management of quality of carrying passengers by a motor transport are investigational.

Object of study – theoretical aspects of quality of carrying passengers by a motor transport.

Purpose – research of existent criteria and properties of estimation of quality of carrying passengers by a motor transport.

Method study – generalization of fundamental works of Ukrainian and foreign scientists of economists is in the internal checking system, dialectical going, fundamental positions of economic theory, system-logical approach near research of the economic phenomena and processes.

It is impossible to present life of modern habitant of city without a transport. By a transport it is possible to overcome relatively large distances for the relatively small intervals of time. Most distribution was purchased by a motor transport. The use of transport in the movements of passengers allows economizing time and forces on moving. But on condition of decline of quality of transport services, can result in transport fatigue ability. Most distribution and research among properties was purchased by availability of a city transport system, comfort of journey, expense of time, on a movement and safety of movement. The most noted indexes and properties are closely CPLD between itself. They must be examined system and take into account positions of a transport enterprise and position of users of services. It will allow effectively using powers of a transport enterprise, transporting network, and promoting the level of satisfaction of passengers from the got services.

The results of the article can be inculcated in-process services of enterprises of a transport complex.

KEYWORDS: QUALITY, QUALITY MANAGEMENT, INDEXES OF QUALITY, PASSENGER, ENTERPRISE OF PASSENGER TRANSPORT.

РЕФЕРАТ

Назаренко Я.Я. Теоретические аспекты управления качеством перевозок пассажиров автомобильным транспортом. / Я.Я. Назаренко // Управление проектами системный анализ и логистика. - К.: НТУ – 2013. Вып. 12.

В статье исследованные теоретические аспекты управления качеством перевозок пассажиров автомобильным транспортом.

Объект исследования – теоретические аспекты управления качеством перевозок пассажиров автомобильным транспортом.

Цель работы – исследование существующих критериев и свойств оценки качества перевозок пассажиров автомобильным транспортом..

Метод исследование – обобщение фундаментальных работ отечественных и зарубежных ученых экономистов в системе предоставления льгот, диалектический подход, фундаментальные положения экономической теории, системно-логический подход к исследованию экономических явлений и процессов.

Жизнь современного жителя города невозможно представить без транспорта, с помощью которого возможно преодолевать относительно большие расстояния за относительно небольшие промежутки времени. Наибольшее распространение благодаря своей особенности приобрел автомобильный транспорт. Использование транспорта в передвижениях пассажиров позволяет как сэкономить время и силы на перемещение, так и, при условии снижения качества транспортных услуг, может привести к так называемой транспортной утомляемости.

Наибольшего распространения и исследования среди свойств, которые характеризуют качество услуг пассажирского транспорта приобрели доступность городской транспортной системы, комфортность поездки, затраты времени, на передвижение и безопасность передвижения. Большинство отмеченных показателей и свойств тесно связано между собой, и должно рассматриваться системно как из позиции транспортного предприятия, так и из позиции пользователей услуг. Также это позволит эффективно использовать мощности самого транспортного предприятия, транспортной сети, и повышать уровень удовлетворения пассажиров от полученных услуг.

Результаты статьи могут быть внедрены в работе служб предприятий транспортного комплекса.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: КАЧЕСТВО, УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ, ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА, ПАССАЖИР, ПРЕДПРИЯТИЕ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА.

АВТОРИ:

Назаренко Ярослава Ярославівна, кандидат економічних наук, доцент, Національний транспортний університет, доцент кафедри фінансів, обліку і аудиту, e-mail: serrena@ukr.net, тел. +380679479956, Україна, 01010, м. Київ, вул. Суворова 1, к.424.

AUTHOR:

Nazarenko Iaroslava I., Ph.D., associate professor, National Transport University, associate professor department of finances, account and audit, e-mail: serrena@ukr.net, tel. +380679479956, Ukraine, 01010, Kyiv, Suvorova str. 1, of 424.

АВТОРЫ:

Назаренко Ярослава Ярославовна, кандидат экономических наук, доцент, Национальный транспортный университет, доцент кафедры финансов, учета и аудита, e-mail: serrena@ukr.net, тел. +380679479956, Украина, 01010, г. Киев, ул. Суворова 1, к.424.

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Єрмоленко В.Г., доктор економічних наук, професор, Білоцерківський інститут економіки і управління, професор, кафедри фінанси і кредит, Біла Церква, Україна.

Базиліук А.В., доктор економічних наук, професор, Національний транспортний університет, професор кафедри фінансів, обліку та аудиту, Київ, Україна.

REVIEWER:

Ermolenko V.G., Ph.D., Economics (Dr.), professor, Institute of economy and management of Bila Tserkva, professor, department of finances and credit, Bila Tserkva, Ukraine.

Bazylyuk A.V., Ph.D., Economics (Dr.), professor, National Transport University, professor department of finances, account and audit, Kyiv, Ukraine.