Электронная библиотека Белорусско-Российского университета
http://e.biblio.bru.by/

УДК 658.8

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ПАССАЖИРСКИМИ ПЕРЕВОЗКАМИ НА ОСНОВЕ ОЦЕНКИ ИХ КАЧЕСТВА

Бородич Татьяна Анатольевна, старший преподаватель
Колпачёва Дарья Андреевна, студентка экономического факультета
Белорусско-Российского университета, Могилев, Беларусь

В данной статье рассматривается качество перевозок пассажиров на загруженных маршрутах на примере транспортного предприятия путем экспертного метода и предлагаются пути решения загруженности маршрутов.

Ключевые слова: маршрут, пассажирские перевозки, анкета, опрос показатели качества

IMPROVEMENT OF PASSENGER TRANSPORTATION MANAGEMENT BASED ON THE EVALUATION OF THEIR QUALITY

Borodich Tatyana, senior lecturer
Kolpachova Darya, student of economical faculty
Belarussian-Russion University, Mpgilev, Belarus

This article considers the quality of passenger transportation on the loaded routes by the example of a transport enterprise by means of an expert method and suggests ways of solving the congestion of routes.

Keywords: route, passenger transportation, questionnaire, survey quality indicators

Качество пассажирских перевозок - сложно построенная комплексная характеристика, с помощью которой можно оценивать удобство перевозок с позиций пассажира.

В систему городских пассажирских автомобильных перевозок г. Славгорода входят перевозки, осуществляемые автобусами и маршрутными такси. Основная доля Славгородского рынка пассажирских автомобильных перевозок сегодня приходится на автобусы.

Перед каждым пассажирским автотранспортным предприятием или организацией стоит задача повышения качества обслуживания

населения и эффективности использования подвижного состава. Повышение качества перевозок предполагает реализацию целого комплекса взаимосвязанных мероприятий.

Работа общественного транспорта должна основываться на запросах потребителя в его услугах, которого в меньшей степени интересуют затраты транспортных предприятий на обслуживание.

Пассажира привлекают безопасность, минимальные сроки поездки, стопроцентная гарантия совершения поездки, удобство поездки, возможность получения достоверной информации об условиях поездки, удобное местонахождение пунктов посадки-высадки. Только при этих условиях пассажир готов нести соответствующие затраты [1].

Оценить удовлетворённость пассажиров качеством перевозок в системе городских пассажирских автомобильных перевозок можно на основе их опроса с применением соответствующих анкет.

Анкетный метод позволяет получить наиболее обширную информацию для изучения пассажиропотоков, социальной структуры пассажиров, степени удовлетворения спроса населения на транспортные услуги, оценки качества транспортного обслуживания пассажиров, затратах населения на транспорт и других вопросов.

Для проведения анкетного метода важно правильно сформировать и сформулировать перечень вопросов, которые адекватно отражают сущность перевозочного процесса. Авторами была разработана следующая анкета, которая представлена в таблице 1

Таблица 1 – Соответствие показателей качества вопросам анкеты

Показатель качества перевозок S	Вопрос анкеты V
1	2
Комфортность поездки S1	-удовлетворены ли Вы комфортабельностью перевозок? -на каком транспортном средстве Вы обычно добираетесь до необходимого Вам места? -на каком виде транспорта Вы бы хотели добираться до необходимого места? -удовлетворены ли вы чистотой транспортного средства?

Электронная библиотека Белорусско-Российского университета
http://e.biblio.bru.by/

Продолжение таблицы 1

1	2
	-удовлетворены ли Вы состоянием остановочного пункта? - имеются ли технические средства для пассажиров с ограниченными возможностями? -устраивает Вас уровень комфортности салона подвижного состава (ПС) (сиденья, температура, освещённость, шум)?
Доступность (временной показатель) S2	-удобно ли Вам добираться до необходимого места именно на этом маршруте? -удовлетворены Вы режимом работы подвижного состава? -соблюдается ли, на Ваш взгляд, расписание движения? -удовлетворены Вы интервалом движения подвижного состава? -долго ли вы ждёте необходимый Вам автобус (маршрутное такси)? -часто ли Вы пропускаете маршрутное такси ввиду загруженности салона? -удовлетворены Вы наполнением салона в часы «пик»? -сколько времени вы тратите на одну поездку?
Безопасность поездки S3	-удовлетворены Вы безопасностью движения при перевозках? -соблюдаются ли, на Ваш взгляд, правила
Информационный показатель (уровень информационного сервиса) S4	-доступна ли Вам информация о расписании данного маршрута? -как Вы считаете, делает ли руководство по транспортным перевозкам г. Славгорода всё возможное для улучшения условий перевозок?
Стоимостный показатель S5	-как вы оцениваете стоимость перевозок на маршрутках? -устраивает Вас форма оплаты за проезд? -удовлетворены ли Вы системой социальных гарантий (льгот), созданной на городском пассажирском транспорте?

В данной анкете представлены 22 открытых вопроса, которые взаимосвязаны между собой и на которые отвечающий не сможет ответить «наугад».

Всего было охвачено анкетированием 132 человека, среди которых приняли участие 34% мужчин и 66% женщин.

По результатам анкетирования на прямой вопрос о качестве перевозок установлено, что уровнем качества пассажирских автомобильных перевозок в г. Славгороде удовлетворены 17%, частично удовлетворены – 30% и не удовлетворены – 53%.

Около 60% пассажиров желают в будущем пользоваться услугами маршрутного такси, 37% предпочли бы автобусы средней вместимости, и только 7% хотят добираться до необходимого места в автобусах большой и особо большой вместимости. Таким образом, большое количество маршрутных такси создаёт серьёзную нагрузку на транспортную систему города. Очевидно, что необходимо сбалансированное

Электронная библиотека Белорусско-Российского университета
http://e.biblio.bru.by/

применение в городе подвижного состава разной вместимости, причем преимущество должно быть отдано автобусам средней и большой вместимости.

Общее отношение людей к сложившейся ситуации в городе с пассажирскими перевозками удовлетворительное, но есть и достаточно много претензии. Множество претензий у пассажиров вызывает внешний вид транспортного средства. Подвижной состав часто грязный как снаружи, так и в салоне. Почти 90% пассажиры не чувствуют должного комфорта при перемещении.

Комфортабельностью перевозок в целом удовлетворены 22% пассажиров, частично удовлетворены 27% и не удовлетворены 51%. Уровень комфортности салона подвижного состава (сиденья, температура, освещённость, шум) устраивает и частично устраивает только 47% опрошенных.

Из всех опрошенных 54% не удовлетворены состоянием остановочного пункта, в то же время примерно 90% пассажиров тратят всего около 5 минут или меньше на переход до остановочного пункта, т. е. удовлетворены его расположением.

Часто не выполняется расписание движения автобусов особо малой вместимости по маршруту (43% респондентов). 53% пассажиров утверждают, что, в основном в летнее время, маршрутное такси приходится ждать около 12 минут и редко пропускают транспортное средство из-за загруженности его салона. 36% пассажиров ожидают транспорт в течение 20 минут.

Однако в зимнее время интервал движения существенно возрастает и резко возрастают проблемы с перевозками в часы «пик». Интервалом движения подвижного состава в целом удовлетворены 58% пассажиров, а в часы «пик» 42%.

Многие пассажиры отмечают критическое наполнение салона подвижного состава в часы «пик».

У большинства пассажиров (66%) нет чувства безопасности в по-

Электронная библиотека Белорусско-Российского университета
http://e.biblio.bru.by/

ездке. По мнению опрошенных, это связано в первую очередь с отрицательным состоянием дорожной сети (38%), многократными случаями нарушения правил дорожного движения, недостаточным опытом водителей (42%) и неудовлетворительным состоянием подвижного состава (20%).

Большинство пассажиров (75%) информацию о маршруте находят при помощи специально оборудованных надписей в транспортных средствах, что не очень удобно. Около 30% сталкиваются с трудностями получения информации о маршрутах, 80% отмечают отсутствие информации о режиме движения подвижного состава на маршрутах. Очевидно, что на остановках должна быть размещена информация о маршрутах, расписании и интервалах движения, в том числе в виде электронных табло.

По мнению подавляющего большинства опрошенных пассажиров, руководство города делает недостаточно для улучшения ситуации с пассажирским транспортом

Предложенная методика позволяет оценить уровень качества перевозок в системе городских пассажирских автомобильных перевозок. Выполнен анализ качества пассажирских перевозок на примере г. Славгорода. По результатам анкетного опроса пассажиров можно сделать вывод о том, что качество перевозок в городе требует значительного улучшения. Данные улучшения можно достичь с помощью закупки новых транспортных средств большой вместимости, а также маршрутных такси. Далее можно оборудовать остановки табло с расписанием автобусов и маршрутных такси и создать приложение, в котором пассажиры смогли бы отслеживать автобус по нужному времени. Также можно отправлять водителей на курсы повышения квалификации и курсы по этикету. Но самым главным улучшением будет – это приспособление транспортного средства для передвижения пассажиров с ограниченными возможностями и оборудование транспортного средства ремнями безопасности, поручнями.

Электронная библиотека Белорусско-Российского университета
http://e.biblio.bru.by/

Список литературы

1. Ларин О.Н. Организация пассажирских перевозок: Учебное пособие. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2005. – 104 с.

2. Организация автомобильных перевозок и безопасность движения: учеб. пособие / В.М. Беляев. – М.: МАДИ, 2014. – 204 с.

3. Бабалыкова И.А. Состояние структур хозяйственного управления в АПК Краснодарского края // И.А. Бабалыкова, Бабалыков А.М.// В сборнике: Социально-экономический ежегодник-2013. Сборник научных статей. Краснодар. - 2013. -С. 6-12.

4. Чернявская С.А. Оптимизация работы транспортного предприятия в сфере строительных грузоперевозок / Чернявская С.А., Власенко Е.А., Пархоменко М.А. / В сборнике: Актуальные вопросы экономики и технологического развития отраслей народного хозяйства. Материалы региональной научно-практической конференции студентов, аспирантов, магистрантов и преподавателей. Составители: Дегтярев Г.В., Чернявская С.А., Дегтярева О.Г.. 2016. С. 278-286.

5. Башкатов В.В. Сущность предпринимательского риска и показатели, необходимые для его оценки / Башкатов В.В., Башкатова В.С., Барсегян А.А. // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. 2014. № 100. С. 1051-1064.

6. Мороз Н.Ю. Оценка эффективности и конкурентоспособности деятельности предприятия / Мороз Н.Ю., Ганькина А.В., Саломахин И.С. // В сборнике: Формирование экономического потенциала субъектов хозяйственной деятельности: проблемы, перспективы, учетно-аналитическое обеспечение. Материалы V международной научной конференции. 2015. С. 333-337.

Электронная библиотека Белорусско-Российского университета
http://e.biblio.bru.by/