

УДК 656.025:338.47

Н.К. Чан

Научный руководитель: С.А. Александрова

Межгосударственное образовательное учреждение высшего образования «Белорусско-Российский университет»

Беларусь, г. Могилев

nika.trang@mail.ru

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК

Представлено исследование специфики показателя качества услуг пассажирского транспорта общего пользования; предложены основные этапы формирования системы критериев оценки качества услуг; рассмотрены актуальные проблемы качества общественного транспорта Республики Беларусь.

Повышение качества перевозок – одна из первостепенных задач любой транспортной организации. Цель данного исследования – сформировать оптимальную систему критериев оценки качества пассажирских перевозок для организаций, осуществляющих перевозку общественным транспортом.

Существуют некоторые особенности, связанные с оценкой качества услуг в сфере пассажирских перевозок.

Во-первых, ключевым критерием оценки является степень удовлетворенности пассажиров оказанной услугой. Сложность состоит в отсутствии «идеала», с которым можно сравнить производимые перевозки, а также ввиду субъективности восприятия качества – зачастую пассажиры не могут точно определить, что их устроило или не устроило в поездке и как это можно было бы изменить.

Можно утверждать, что в данном контексте перевозка грузов имеет более четкую систему оценки качества: есть возможность точно определить, в какое время груз был подан на погрузку и разгрузку (соответствуют ли данные сроки заявленным), заблаговременно оценить прибыль от произведенных перевозок, так как большая часть из них осуществляется регулярно на основе долгосрочных договоров, а также измерить количество поврежденных или утерянных грузов.

По тем же критериям поток пассажиров имеет более хаотичный характер. Транспортные организации осуществляют регулярные перевозки, и «клиент» вправе сам решить, когда ими воспользоваться; при этом не ведется учет (документальный) каждого отдельно взятого пассажира, время его посадки и высадки, время в пути. Ни один из стандартных методов изучения пассажиропотока не может дать точных результатов. Наиболее приближенным к «идеалу» считается талонный метод, однако он характеризуется длительностью и сложностью в исполнении. Все это не позволяет полноценно использовать такие показатели для оценки качества. Безопасность перевозки напрямую зависит от водителей как транспорта организации, так и остальных участников дорожного

движения. Улучшить качество пассажирской перевозки за счет обеспечения безопасности не представляется возможным, так как на сегодняшний день уровень надежности, который может предложить транспортная организация, по сути регламентируется законодательными нормами.

Чтобы снизить влияние субъективности мнений, для анализа также следует использовать объективные показатели. Например, косвенным показателем, позволяющим оценить удовлетворенность пассажиров качеством перевозок, является объем перевозок.

Во-вторых, существуют определенные бюджетные ограничения, в условиях которых действует пассажирский транспорт общего пользования. Предприятия, осуществляющие перевозки общественным транспортом зачастую характеризуются отрицательной рентабельностью. Это означает, что большинство из них не могут себе позволить увеличить качество перевозок из-за недостаточности финансовых ресурсов. Предприятия попадают в ситуацию так называемого «цикла», когда существует недостаток ресурсов для повышения качества перевозок, но невозможно увеличить качество перевозок без соответствующих ресурсов. Определенный вес в данном вопросе имеет государство, так как именно оно обеспечивает бесперебойную работу общественного транспорта, имеющего большое социальное значение даже в условиях его убыточности.

На данный момент не существует единой системы оценки качества пассажирских перевозок, однако та или иная существующая или проектируемая система может лучше или хуже подходить тому или иному предприятию.

Формирование критериев (параметров) оценки автором предлагается выполнять в следующей последовательности.

Первый этап – маркетинговое исследование и формирование комплекса маркетинга услуг по перевозке пассажиров. Для выбора направления повышения качества пассажирских перевозок необходимо оценить запросы пассажиров, степень их удовлетворенности, произвести изучение конкурентоспособности и клиентской базы конкретного предприятия, а также сегментирование рынка.

Второй этап – выбор критериев оценки. Критерии могут классифицироваться по разным признакам, один из которых – по этапу процесса оказания услуги. В контексте перевозок общественным транспортом данная модель выступает как наиболее верная. Существуют следующие этапы пассажирских перевозок: приобретение билета, ожидание поездки и поездка.

На стадии приобретения билета выделяют следующие основные критерии:

1. Доступность тарифа, по которому предоставляются услуги. Для выявления приемлемого уровня тарифа используются результаты маркетингового исследования, которые отражают структуру клиентской базы организации.

2. Наличие проездных билетов. Такие билеты приобретают пассажиры, которые пользуются услугами общественного транспорта регулярно.

Актуальным является вопрос о методе дифференциации билетов. На данный момент наибольшее распространение получил тариф, предполагающий учет расстояния поездки, однако по-прежнему ведутся споры о возможности введения тарифа, учитывающего время поездки. Такая форма тарифа удобна

пассажирам, которые вынуждены использовать несколько видов транспорта для поездки до конечного пункта за неимением альтернатив. Тариф уместен только в регионах, где существует единая система касс для всех видов транспорта. Необходимость в таких билетах в мелких регионах часто отсутствует, так как количество видов транспорта, используемых для пассажирских перевозок, сведено к минимуму.

На стадии ожидания поездки выделяют следующие основные критерии:

1. Оптимальность количества сидячих мест на остановочном пункте. Данный критерий учитывает возможность, что при высокой загруженности обслуживающего подвижного состава предполагаемый пассажир сделает выбор в пользу ожидания, а не откажется от предоставляемых услуг. При этом важно учитывать, что нет необходимости в большом количестве сидячих мест на остановочных пунктах, соединяющих маршруты, которые не пользуются спросом. При изучении критерия следует уделить особое внимание анализу объема пассажирских перевозок по маршрутам.

2. Расстояние между остановочными пунктами. Возможность того, что пассажир воспользуется услугами общественного транспорта, если самостоятельно преодолел большую часть необходимого расстояния, достаточно мала.

На стадии поездки выделяют следующие основные критерии:

1. Загруженность подвижного состава. Многие пассажиры отказываются от поездки на общественном транспорте из-за того факта, что автобусы переполнены. Для решения этой проблемы требуется проанализировать, какие из маршрутов рассматриваемого региона являются наиболее востребованными, выявить, существует ли нехватка подвижного состава, и выпустить при необходимости на линию дополнительное количество автобусов.

2. Температурный режим. Важность данного критерия обусловлена тем, что температура – «лицо» пассажирской перевозки; это то, что пассажир принимает во внимание при посадке, высадке, а также на протяжении всей поездки.

Другими важными критериями оценки качества пассажирских услуг являются следование подвижным составом по расписанию, удобное для пассажиров время работы, возможность преодолеть необходимое расстояние без пересадки, культура поведения персонала и т.д.

Третий этап – реализация. После выбора критериев оценки производится сбор данных и анализ его результатов. Наиболее распространенными методами сбора данных являются анкетирование пассажиров и экспертная оценка. После сбора данных результаты исследования должны быть проанализированы; важно правильно оценить, в каком направлении предприятию следует начать работу по повышению качества оказываемых услуг.

Таким образом, анализ качества услуг общественного транспорта предполагает проведение исследования в трех этапах. В соответствии с результатами исследования, принимается управленческое решение о целесообразности и путях повышения качества перевозок.

Материал поступил в редколлегию 12.03.20.