

УДК 338.2

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ МЕЖДУНАРОДНОЙ ДОСТАВКИ  
ПАССАЖИРОВ ТРЕБОВАНИЯМ КЛИЕНТА

О. П. АНДРЕЕВА

Научные руководители Т. Г. НЕЧАЕВА, канд. экон. наук, доц.;

Т. А. БОРОДИЧ

Белорусско-Российский университет

Могилев, Беларусь

Под соответствием международной доставки пассажиров требованиям клиента подразумевается индивидуальная оценочная категория, формирующаяся в результате сравнения в конкретный момент времени комплекса показателей реальной услуги с ожиданиями потребителей.

К международным перевозкам относятся перевозки пассажиров с пересечением, по крайней мере, одной государственной границы. Предприятие ОАО «Могилевоблавтотранс», которое является объектом исследования, осуществляет международные перевозки пассажиров в такие страны, как Республика Армения, Кыргызская Республика, Российская Федерация, государства-члены Евразийского экономического союза и др. Количество перевезенных пассажиров автомобильным транспортом в международном сообщении предприятием ОАО «Могилевоблавтотранс» за отчетный год увеличилось на 12,01 %, количество ездов возросло на 18,09 %.

При оценке удовлетворенности требований клиента при международной доставке пассажиров был установлен перечень наиболее важных, с точки зрения потребителя, показателей качества услуг международной перевозки пассажиров: комфортность, своевременность, доступность, экономичность и безопасность.

Путем экспертного оценивания выявлены показатели качества, не удовлетворяющие требованиям пассажиров, а именно: температура в салоне; состояние откидных кресел; отсутствие установок для кондиционирования воздуха и отопления салона; безопасность поездки. Увеличение данных показателей возможно за счет приобретения нового подвижного состава, который будет соответствовать современным требованиям по качеству выполнения пассажирских перевозок.

Наиболее оптимальным, согласно проведенным экспертным оценкам, является автобус IVECO Durago 90T, стоимость которого составляет 283100 р. Расчет эффективности инвестиций показал, что дисконтированный срок окупаемости составит 9 лет, чистый приведенный доход – 26,31 тыс. р., индекс прибыльности инвестиций больше единицы, что указывает на прибыльность проекта. Простой срок окупаемости составляет 6 лет.

Таким образом, предложенное мероприятие в виде приобретения комфортабельного транспортного средства позволит повысить качество международных пассажирских перевозок.