

УДК 338.47

## ОЦЕНКА И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ Г. МОГИЛЕВА

В. И. БОГДАНОВ

Научный руководитель Т. В. РОМАНЬКОВА, канд. экон. наук, доц.

Белорусско-Российский университет

Могилев, Беларусь

Усиление роли транспорта в настоящее время объясняется ростом уровня развития городов, повышением мобильности населения, а также требованиями потребителей в повышении уровня качества обслуживания.

Одной из основных характеристик транспортного обслуживания населения выступает качество услуги, которое оценивается на основании следующих показателей: регулярность, надлежащая информация, культура обслуживания.

Наиболее доступным источником получения информации для расчета показателей является анкетирование. По разработанной анкете было опрошено 50 жителей г. Могилева разной половозрастной структуры. Из опрошенных 31 человек (62 %) предпочитает автобусы, 13 человек (26 %) – троллейбусы, 6 человек (12 %) – маршрутные такси.

Регулярными считаются рейсы по городским маршрутам, выполненные в соответствии с расписанием. Для оценки рассчитан коэффициент регулярности. Его значение составило 0,84, что свидетельствует о высоком уровне организации перевозочного процесса в г. Могилеве. Далее определено среднее квадратическое отклонение, которое является более точной характеристикой нерегулярности. Показатель составил 1,94 мин, что подтверждает сделанный ранее вывод о допустимых отклонениях от расписания движения городского пассажирского транспорта в г. Могилеве.

Надлежащая информация измеряется в количестве зафиксированных жалоб по обеспечению информацией на маршрутах: наличие в салоне актуальной схемы маршрута, контактов диспетчерской службы, а также объявление остановочных пунктов и наличие актуального расписания движения. Жалобы заносятся в таблицу регистрации ненадлежащей информации (табл. 1).

Табл. 1. Таблица регистрации ненадлежащей информации

Показатель	Количество жалоб				Итого
	По всем маршрутам, кроме № 1, 4, 26	Автобус № 1	Автобус № 4	Автобус № 26	
Нет актуального расписания	8	3	2	1	14
Нет схем движения	13	–	1	–	14
Не объявляются остановочные пункты	2	2	3	2	9
Итого:	27	5	6	3	37

Всего было зафиксировано 37 жалоб, при этом чаще всего потребители жалуются на отсутствие актуального расписания и схем движения автобусов, по 14 жалоб на каждый показатель. Меньше всего жалоб на необъявление остановочных пунктов. Среди маршрутов меньше всего жалоб поступило на маршрут № 26 (3 жалобы), больше всего – на маршрут № 4 (6 жалоб).

Культура обслуживания входит в ряд показателей качества работы на маршруте и измеряется в количестве зафиксированных жалоб потребителей на культуру поведения водителей, кондукторов, грязь в салоне и необеспечение комфортных условий проезда. Жалобы заносятся в таблицу регистрации претензий по культуре обслуживания (табл. 2).

Табл. 2. Таблица регистрации претензий по культуре обслуживания

Показатель	Количество жалоб				Итого
	По всем маршрутам, кроме № 1, 4, 26	Автобус № 1	Автобус № 4	Автобус № 26	
Жалобы на культуру поведения водителя	10	–	1	2	13
Жалобы на культуру поведения кондуктора	17	2	2	3	24
Грязь в салоне	3	–	–	–	3
Необеспечение комфортных условий проезда (холодно, темно и др.)	15	3	2	–	20
Итого:	45	5	5	5	60

Как видно из табл. 2, чаще всего пассажиры в г. Могилеве недовольны культурой поведения кондуктора (24 жалобы), а также необеспеченностью комфортных условий проезда (20 жалоб). Меньше всего было зарегистрировано жалоб на грязь в салоне (3 жалобы).

Таким образом, одним из направлений повышения качества транспортного обслуживания пассажиров является совершенствование процесса продажи талонов (обилечивания) пассажиров кондуктором в салоне автобуса.

Экономически обоснованным в данном направлении является использование матричного метода измерения качества работы кондуктора, применение которого позволяет свести воедино показатели так, чтобы результаты работы были измерены одним числом. Это способствует объективному распределению премиальных выплат между кондукторами и повышению культуры обслуживания пассажиров.

Оценивать качество работы кондукторов предлагается на основании следующих показателей: коэффициент удовлетворённости пассажира, коэффициент соответствия фактического дохода плановому, среднее количество обслуженных пассажиров за рейс, коэффициент безбилетности (табл. 3). Чем выше коэффициенты удовлетворённости пассажира, соответствия фактического дохода плановому, среднее количество обслуженных пассажиров за рейс и меньше коэффициент безбилетности, тем лучше работает кондуктор и выше качество транспортного обслуживания пассажиров, соответственно, выше премия.

Табл. 3. Матрица результативности

Подразделение		Автобусный парк № 1 ОАО «Могилевоблавтотранс»			
Отчетный период		I квартал 2021 года			
Оценочный показатель		Коэффициент удовлетворенности пассажира	Коэффициент соответствия фактического дохода плановому	Среднее количество обслуженных пассажиров за рейс	Коэффициент безбилетности
Фактическое значение					
Единица измерения					
Шкала оценки	10				
	9				
	8				
	7				
	6				
	5				
	4				
	3				
	2				
	1				
0					
Оценка					
Значимость показателя					
Итоговый результативный показатель по результатам работы кондуктора, $\Sigma$		$\Sigma$ Оценка Значимость показателя			

Результаты расчета по качеству работы кондукторов на автобусных маршрутах № 1, 4, и 26 показали, что среднее количество обслуженных пассажиров за рейс и коэффициент безбилетности имеют среднее значение, а коэффициенты удовлетворенности пассажира и соответствия фактического дохода плановому получили более высокие оценки.

Следовательно, для повышения уровня качества обслуживания пассажиров в Автобусном парке № 1 ОАО «Могилевоблавтотранс» кондукторам необходимо уменьшить среднее время обслуживания пассажиров, а также увеличить внимательность, что позволит сократить число безбилетных пассажиров. В качестве мероприятий по повышению уровня качества обслуживания можно также предложить:

- более строгий контроль за соблюдением графика движения;
- контроль за актуальностью расписания движения на остановочных пунктах и официальных сайтах;
- разработку расписания движения с учетом жалоб и предложений пассажиров;
- контроль соответствия провозной возможности маршрута и потребности в перевозках пассажиров;
- обновление парка подвижного состава, что позволит не только повысить качество обслуживания, но и улучшить условия работы водителей и кондукторов.