

АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА РАБОТЫ НА МАРШРУТАХ ОАО «МОГИЛЕВОБЛАВТОТРАНС»

Романькова Татьяна Васильевна, канд. экон. наук, доцент
Богданов Вадим Игоревич, студент экономического факультета,
Белорусско-Российский университет, Могилев, Беларусь

В статье проведена оценка транспортного обслуживания пассажиров на предприятии ОАО «Могилевоблавтотранс». Проанализированы показатели качества работы на маршрутах. Предложены возможные пути повышения качества и эффективности перевозок на предприятии.

Ключевые слова: пассажирские перевозки, эффективность, качество обслуживания

ANALYSIS OF QUALITY INDICATORS OF WORK ON THE ROUTES OF JSC «MOGILEVOBLAVTOTRANS»

Romankova Tatyana, candidate of economic sciences, associate professor
Bogdanov Vadim, student of economic faculty,
Belarusian-Russian University, Mogilev, Belarus

The article evaluates the transport service of passengers at the enterprise JSC «Mogilevoblautotrans». Indicators of the quality of work on routes are analyzed. Possible ways to improve the quality and efficiency of transportation at the enterprise are suggested.

Key words: passenger transportation, efficiency, quality of service

Усиление роли транспорта в современном мире объясняется ростом уровня развития городов, включая численность населения и его социальные условия жизни, повышением мобильности населения во всех направлениях, а также требованиями потребителей в повышении уровня качества обслуживания.

Одной из основных характеристик транспортного обслуживания населения выступает качество услуги, для оценки которой применяются социологические исследования. По их результатам предприятие разрабатывает мероприятия по улучшению уровня качества обслуживания и повышению эффективности своей деятельности.

Наиболее доступным источником получения информации о степени удовлетворенности пассажиров качеством оказываемых услуг является анкетирование.

По предложенной анкете было опрошено 50 жителей города Могилева разной половозрастной группы. Из опрошенных 31 человек (62%) предпочитает автобусы, 13 человек (26%) – троллейбусы, 6 человек (12%) – маршрутные такси (рисунок 1).

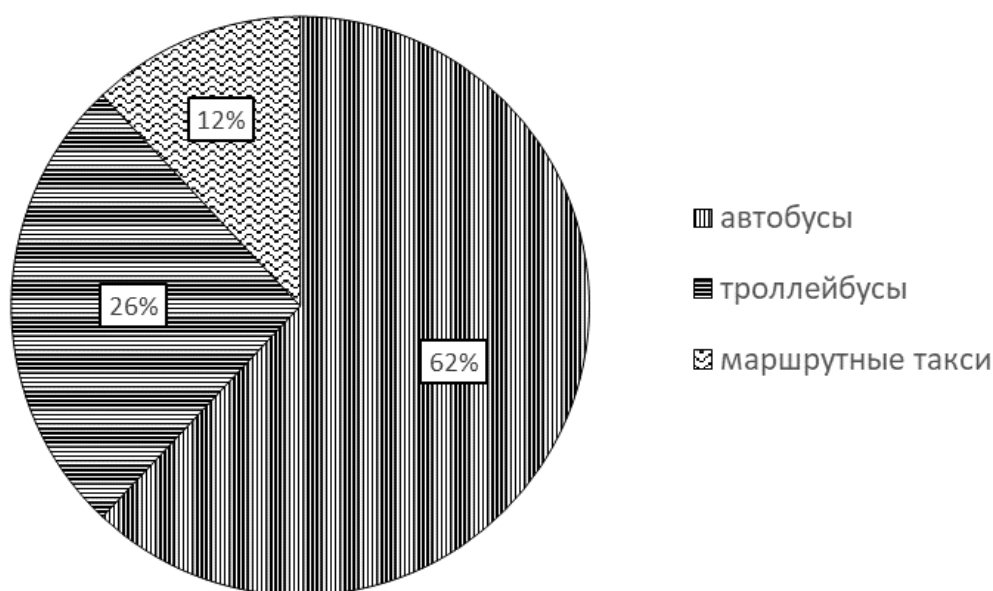


Рисунок 1 – Структура пассажиров по предпочитаемому виду транспорта

50% опрошенных (25 человек) ежедневно пользуются услугами общественного транспорта, 40% или 20 человек – в будние дни и 10% (5 человек) – в выходные дни. Также 34% опрошенных, то есть 17 человек, приобретает проездной билет.

Каждое свойство характеризуется количественным значением и называется показателем качества. В теории установлены следующие показатели качества работы на маршрутах:

- регулярность;
- выполнение правил перевозки;
- надлежащая информация;
- культура обслуживания.

Рейсы, выполненные в соответствии с расписанием движения (установленными интервалами) или при допустимых отклонениях от него, считаются регулярными [1]. Рейсы, выполненные с отклонениями от расписания выше нормы, незавершенные по различным причинам и вовсе не начатые, относятся к нерегулярным. Измеряется ко-

эффицентом регулярности на маршруте или по перевозчику и определяется по формуле:

$$R = \frac{K_{\text{рег}}}{K_{\text{план}}}, \quad (1)$$

где $K_{\text{рег}}$ – количество выполненных рейсов, ед.;

$K_{\text{план}}$ – количество запланированных рейсов ед.

Тогда коэффициент регулярности будет равен:

$$R = \frac{37}{50} = 0,74$$

Более точной характеристикой нерегулярности является среднее квадратичное отклонение от расписания движения:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^M (t_{\text{факт}i} - t_{\text{ср}})^2}{M}}, \quad (2)$$

где $\sum_{i=1}^M (t_{\text{факт}i} - t_{\text{ср}})^2$ – отклонение от момента прибытия на остановку, предусмотренного расписанием движения, мин.;

M – число наблюдений.

Тогда среднее квадратическое отклонение от расписания движения равняется:

$$\sigma = \sqrt{\frac{(1-4)^2 \dots + (8-4)^2}{50}} = 1,94 \text{ мин.}$$

Еще одним оценочным показателем является выполнение правил перевозки. Он измеряется в сумме штрафных баллов за имеющиеся факты дорожно-транспортных происшествий по вине водителя, за случаи получения пассажиром увечий при совершении посадки и высадки, а также непосредственно в салоне транспортного средства. Дополнительно принимаются в расчет штрафные баллы в случае выявленного безбилетного проезда.

При проведении анкетирования было выявлено 4 случая дорожно-транспортного происшествия, 8 случаев получения пассажиром увечий при нахождении в салоне транспортного средства, при осуществлении посадки или высадки, а также 32 случая безбилетного проезда. Таким образом, сумма штрафных баллов равняется 44, что является достаточно большим значением, так как было опрошено 50 человек.

Надлежащая информация измеряется в количестве зафиксированных жалоб на обеспечение информацией на маршрутах: наличие в салоне транспортного средства актуальной схемы маршрута, правил перевозки, контактов диспетчерской службы. Также учитывается объявление остановочных пунктов и наличие актуального расписания движения на остановочных пунктах и официальном сайте перевозчика. Табель регистрации ненадлежащей информации представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Табель 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
Нет правил перевозки	4	1	-	-	5
Не объявляются остановочные пункты	2	2	3	2	9
Итого:	27	6	6	3	42

Как видно из данных таблицы 1, всего было зафиксировано 42 жалобы, при этом чаще всего потребители жалуются на отсутствие актуального расписания и схем движения автобусов, по 14 жалоб на каждый показатель. Меньше всего жалоб – на отсутствие правил перевозки. Среди анализируемых маршрутов меньше всего жалоб поступило на маршрут №26 (3 жалобы), а на автобусные маршруты №1 и №4 поступило по 6 жалоб.

Культура обслуживания входит в ряд показателей качества работы на маршруте и понимается как совокупность правил вежливости, однако в данном случае необходимо рассмотреть данное понятие значительно шире, учитывая все проявления составляющих его элементов [2].

Культура обслуживания измеряется в количество зафиксированных жалоб потребителей на культуру поведения водителей, кондукторов, грязь в салоне и необеспечение комфортных условий проезда (холодно, темно, загазованный воздух).

Результаты, полученные в ходе опроса пассажиров, представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Табель 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, загазованный воздух).	15	3	2	-	20
Итого:	45	5	5	5	60

Таким образом, чаще всего пассажиры недовольны культурой поведения кондуктора (24 жалобы), а также необеспеченностью комфортных условий проезда (20 жалоб). Меньше всего жалоб было зарегистрировано на грязь в салоне (3 жалобы). На отдельные маршруты №1,4,26 поступило по 5 жалоб. Всего в ходе опроса было зафиксировано 60 жалоб.

Все вышеперечисленные показатели характеризуют процесс перевозки. Для устранения выявленных недостатков предложено реализовать следующие мероприятия:

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

Список литературы

1. Носов А. Л. Показатели оценки качества транспортного обслуживания пассажиров// Научно -методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – № 12 (декабрь).

2. Студопедия: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://clck.ru/Rxpbh>. – Дата доступа: 16.11.2020.

3. Куркова Е.С. Анализ и оценка эффективности экономического потенциала коммерческой организации / Куркова Е.С., Мороз Н.Ю. // В сборнике: Проблемы и перспективы развития теории и практики экономического анализа. сборник статей международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и преподавателей. 2016. С. 112-117.

4. Сигидов И.Ю. Бухгалтерская отчетность как источник экономической информации для оценки эффективности деятельности организации / Сигидов И.Ю., Валова М.О. // В сборнике: Современная экономика и ее информационное обеспечение: состояние, проблемы и перспективы развития. материалы Международной научной конференции молодых ученых и преподавателей вузов. 2019. С. 128-131.

5. Адаменко А.А. Применение системы показателей эффективности деятельности экономического субъекта по данным бухгалтерской отчетности / Адаменко А.А., Хорольская Т.Е., Анаников Т.Ш. // Вестник Академии знаний. 2018. № 6 (29). С. 10-14.

6. Еремина Н.В. Понятие и критерии эффективности производства / Еремина Н.В. // В сборнике: Экономическая наука в XXI веке: проблемы, перспективы, информационное обеспечение. II Международная научная конференция молодых ученых и преподавателей. 2014. С. 215-219.

7. Мороз Н.Ю. Анализ эффективности и рационального использования основных средств / Мороз Н.Ю., Черненко Т.А. // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. 2017. № 128. С. 1274-1285.

8. Углова И.А. Анализ эффективности использования основных средств предприятия на основе данных финансовой отчетности / Углова И.А., Оксанич Е.А. // В сборнике: Современная экономика: проблемы, перспективы, информационное обеспечение. материалы VI международной научной конференции, посвященной 95-летию Кубанского ГАУ и 15-летию кафедры теории бухгалтерского учета. 2017. С. 489-494.

9. Левченко Е.В. Управленческий анализ и его роль в принятии решений по управлению бизнесом / Левченко Е.В., Власова Н.С. // Экономика и предпринимательство. 2018. № 1 (90). С. 966-969.