

УДК 338.47

ПОВЫШЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ НА МАРШРУТАХ

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

В статье с целью повышения уровня качества обслуживания пассажиров на маршрутах ОАО «Могилевоблавтотранс» предлагается усовершенствовать процесс обслуживания кондуктором пассажиров в салоне автобуса. Для обоснования эффективности предлагаемого мероприятия применен матричный метод.

Ключевые слова: пассажирские перевозки, качество обслуживания, культура обслуживания

IMPROVING THE CULTURE OF PASSENGER SERVICE ON ROUTES

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

In the article, in order to improve the quality of passenger service on the routes of JSC «Mogilevoblavtotrans», it is proposed to improve the process of passenger service by the conductor in the bus cabin. To justify the effectiveness of the proposed measure, the matrix method was used.

Key words: passenger transportation, service quality, service culture

Значительное усиление роли транспорта в современном мире является результатом роста уровня развития городов, включая численность населения и социальные условия жизни, повышения мобильности населения, а также требованиями пассажиров в повышении уровня качества обслуживания [1, с. 2].

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

Проведенное исследование показало, что 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.

Таким образом, для повышения качества обслуживания пассажиров предлагается усовершенствовать процесс обслуживания кондуктором пассажиров в салоне автобуса. Экономически обоснованным в данном направлении является использование матричного метода измерения качества работы кондуктора.

Применение данного метода позволяет свести воедино показатели так, чтобы результаты работы были измерены одним числом. Это способствует объективному распределению различного рода премий между кондукторами отделения Автобусного парка №1 ОАО «Могилевоблавтотранс».

В основу этого метода положена матрица результативности, которая включает следующие элементы:

- оценочные показатели;
- фактические значения оценочных показателей;
- шкала оценок;
- оценку, устанавливаемую по каждому оценочному показателю;
- значимость показателя;
- итоговый результирующий показатель, устанавливаемый по результатам.

Для оценки качества работы кондукторов предлагаются следующие показатели:

- коэффициент удовлетворённости пассажира:

$$\text{КУП} = \frac{1-\text{Ж}}{\text{П}} \times 100\%, \quad (1)$$

где Ж – количество поступивших жалоб на кондуктора от пассажиров;

П – общий пассажиропоток, пасс.

Данный показатель дает возможность оценить вежливость кондуктора и, как результат, сформировать общую картину о его навыках работы с людьми.

– среднее время обслуживания пассажиров:

$$\text{СОП}_{\text{ср}} = \frac{\sum T_i}{\text{КОП}}, \quad (2)$$

где T_i – время обслуживания i -го пассажира, с.

КОП – общее количество обслуженных пассажиров, пасс.

Среднее время обслуживания пассажиров показывает отточенность навыков профессионализма кондуктора.

– коэффициент соответствия фактического дохода плановому:

$$\text{КСД} = \frac{\text{ФД}}{\text{Ц}_\text{Б} \times \text{КРБ}} \times 100\%, \quad (3)$$

где ФД – фактический доход от реализации билетов кондуктором;

$\text{Ц}_\text{Б}$ – цена билета, руб.

КРБ – количество реализованных билетов, шт.

По данному показателю можно судить о надёжности кондуктора, а отклонение как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения является негативным фактором.

– среднее количество обслуженных пассажиров за рейс:

$$\text{КОП}_{\text{ср}} = \frac{\text{КОП}}{\text{ОКР}}, \quad (4)$$

где ОКР – общее количество рейсов кондуктора

Данный показатель служит для оценки эффективности деятельности кондуктора.

– коэффициент безбилетности:

$$\text{ИББ} = \frac{\text{ББП}}{\text{П}} \times 100\%, \quad (5)$$

где ББП – количество пойманных безбилетных пассажиров, пасс.

Коэффициент безбилетности показывает такое качество кондуктора, как внимательность.

– индекс стажа:

$$\text{ИС} = \frac{C_i}{C_{\text{ср}}}, \quad (6)$$

где C_i – стаж i -го кондуктора, лет

$C_{\text{ср}}$ – средний стаж кондукторов на предприятии, лет.

Индекс стажа показывает отношение опыта работы конкретного кондуктора к среднему стажу среди его коллег.

Далее для оценки качества работы кондукторов на ОАО «Могилевоблавтотранс» рассчитаем все вышеперечисленные показатели.

По формуле (1) найдем коэффициент удовлетворенности пассажира:

$$КУП = \frac{1-24}{1356} \times 100\% = 1,69.$$

По формуле (2) определяется среднее время обслуживания пассажиров:

$$СОП_{ср} = \frac{2750}{100} = 27,5 \text{ с.}$$

По формуле (3) определяем коэффициент соответствия фактического дохода плановому:

$$КСД = \frac{67,2}{0,7 \times 100} \times 100\% = 0,96$$

Определяем среднее количество обслуженных пассажиров за рейс по формуле (4):

$$КОП_{ср} = \frac{1902}{9} = 211,3 \text{ пасс.}$$

По формуле (5) вычисляем коэффициент безбилетности:

$$ИББ = \frac{29}{1902} \times 100\% = 1,52$$

Индекс стажа определяем по формуле (6):

$$ИС = \frac{7}{15} = 0,47$$

Результаты занесем в матрицу результативности (таблица 1).

Таблица 1 – Матрица результативности

Подразделение		Автобусный парк №1 ОАО «Могилевоблавтотранс»					
Отчетный период		1 квартал 2021 года					
1		2	3	4	5	6	7
Оценочные показатели		коэффициент удовлетворенности пассажира	среднее время обслуживания пассажиров	коэффициент соответствия фактического дохода плановому	среднее количество обслуженных пассажиров за рейс	коэффициент безбилетности	индекс стажа
Фактическое значение		1,69	27,5	1	211,3	1,52	0,47
Единица измерения		-	с.	-	пасс.	-	-
Шкала оценки	10	0,25		1	400	0,1	1
	9	0,5	14	0,9	350	0,3	0,9
	8	1,0	16	0,8	300	0,6	0,8

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	5	6	7
7	1,5	18	0,7	250	0,8	0,7
6	2,0	20	0,6	200	1,0	0,6
5	2,5	22	0,5	150	1,2	0,5
4	3,0	24	0,4	125	1,5	0,4
3	3,5	26	0,3	100	1,8	0,3
2	4,0	28	0,2	75	2,0	0,2
1	4,5	30	0,1	50	2,3	0,1
0	5,0	32	0,01	25	2,7	0,01
Оценка	7	3	9	6	4	4
Значимость показателя	25	28	14	16	12	5
Итоговый резуль- тативный показате- ль по ре- зультатам работы под- разделения, Σ	549					

Таким образом, как видим из данных таблицы 1, итоговый резуль-
тативный показатель по результатам работы подразделения составил
549.

Полученное значение незначительно выше нормы, равной 500.
При этом максимально возможное значение, которое может быть по-
лучено, составляет 1000, минимальное – 0.

Нормой считается оценка 5, следовательно, половина показателей
не соответствует норме: среднее время обслуживания пассажиров, ко-
эффициент безбилетности, индекс стажа. Однако коэффициент удо-
влетворенности пассажира, коэффициент соответствия фактического
дохода плановому и среднее количество обслуженных пассажиров за
рейс получили оценки выше нормы, что и позволило получить итого-
вый показатель, равный 549.

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 сокра-
тить число безбилетных пассажиров. К повышению уровня качества
обслуживания их будут стимулировать премиальные вознаграждения.

Список литературы

1. Носов А.Л. Показатели оценки качества транспортного обслуживания
пассажиров// Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. –
№12 (декабрь). – 5 с.