

УДК 656.072

С. А. Александрова, А. А. Кулаковская

Белорусско-Российский университет, Могилев, Беларусь

КАЧЕСТВО ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК: ПОНЯТИЕ И КРИТЕРИИ

В статье рассматривается понятие качества пассажирских перевозок, показано сложное многокомпонентное и полисубъектное восприятие данного понятия. Выполнена систематизация параметров качества пассажирских перевозок по критериям формирования и заинтересованным субъектам.

Ключевые слова: пассажирские перевозки, качество перевозок, параметры качества, систематизация, субъекты

Качество транспортных услуг является важным параметром, определяющим величину спроса на услуги, доходы, конкурентоспособность и рыночную позицию транспортного бизнеса. Транспортный маркетинг рассматривает удовлетворение потребностей пассажиров в соответствии с их запросами одной из ключевых функциональных задач. При этом понятие качества пассажирских перевозок является сложным, многокомпонентным и в большой степени субъективным, что определяет важность его исследования.

Существует множество научных работ, посвященных улучшению качества пассажирских перевозок в различных режимах транспорта. Многие исследования проводятся с целью повышения качества услуг, сокращения времени в пути, улучшения безопасности и комфорта, а также оптимизации экономических показателей и уменьшения негативного воздействия на окружающую среду. Данной проблеме посвящены исследования ряда ученых: Большаков А.М., Спирин И.В., Носов А.Л., Триханова Н.В. и др.

Качество пассажирских перевозок является как результатом взаимодействия работы персонала транспортной компании, ее технической оснащенности и финансовой обеспеченности, так и, в свою очередь, оказывает влияние на показатели работы бизнеса и его восприятие на рынке по следующим направлениям.

1. Удовлетворенность клиентов: качество перевозок напрямую влияет на удовлетворенность клиентов. Чем выше качество услуг, тем больше вероятность, что клиенты будут довольны и будут возвращаться за услугами компании снова. Если же качество перевозок низкое, клиенты могут быть недовольны и уходить к конкурентам.

2. Конкурентоспособность: компании, предоставляющие высокое качество услуг, могут быть более конкурентоспособными на рынке, чем те, которые предлагают услуги низкого качества. Это может привести к увеличению объема продаж и увеличению прибыли.

3. Репутация компании: качество услуг влияет на репутацию компании. Если компания предоставляет услуги высокого качества, это может привести к улучшению ее репутации и увеличению доверия клиентов. Напротив, если качество услуг низкое, это может привести к снижению доверия клиентов и негативным отзывам, которые могут повлиять на продажи.

4. Безопасность: качество перевозок связано с безопасностью пассажиров. Если компания предоставляет услуги низкого качества, это может привести к повышенному риску происшествий и травмирования пассажиров. Это может привести к юридическим проблемам и убыткам для компании. В целом, понятие качества пассажирских перевозок важно для бизнеса, потому что оно напрямую влияет на удовлетворенность клиентов, конкурентоспособность, репутацию компании и безопасность пассажиров.

Под качеством услуги обычно принято понимать степень соответствия характеристик услуг требованиям, которые предъявляются к услугам. Для оценки качества используются разнообразные показатели.

Показатель качества отражает конкретные требования к оцениваемому объекту, но не содержит информацию о степени проявления этой сущности. Показатель качества – это объективный измеритель степени проявления свойства. В зависимости от степени проявления свойства показатель принимает определенное значение. Норматив показателя качества – это его значение, соответствующее границе двух различных оценок качества.

На основе обзора подходов к пониманию понятия качества перевозок, выполненного авторами, а также с учетом субъектов, вовлеченных в перевозочный процесс, можно выделить субъектно-ориентированное взаимодействие при понимании качества и определении показателей, его измеряющих.

Субъектами, в интересах которых может быть выполнена оценка, были выделены: пассажир, государство и местные органы управления, а также непосредственно само предприятие, которое это организует.

Исходя из этого, для пассажира качественная перевозка это перемещение людей с использованием различных видов транспорта при удовлетворении всех запросов клиентов на ожидаемом уровне.

Для государства – качество перевозки во многом определяет престиж государства, служит основой для удовлетворения потребностей каждого человека и общества в целом, является важнейшей составляющей конкурентоспособности, а перевозки, которые обеспечивают достаточную мобильность при оптимальных затратах и по ключевым направлениям.

Для перевозчика – качественная перевозка – это перевозка, полностью удовлетворяющая требования населения с возможно малыми затратами, и дающая возможность получения дохода от перевозочной деятельности, достаточного для покрытия затрат и получения целевого размера прибыли.

Исходя из этого, оценка качества перевозок, выполненная в интересах одного или более заинтересованных субъектов может быть проведена с использованием разных показателей качества.

При оценке качества перевозок также важно рассмотреть природу формирования данного понятия. Авторами были выделены три аспекта качества перевозки пассажиров: технико-технологический, организационный и сервисный.

Технико-технологический аспект представлен подвижным составом, его характеристиками, состоянием подвижного состава, условиями перевозки.

Организационный аспект представлен маршрутами и графиками движения, а также связан с организацией графиков движения и формирования маршрутов.

Сервисный аспект – это обслуживание, широта и глубина комплекса оказываемых услуг, разнообразие, возможности выбора, отношение к клиенту, гибкий вариант ценовой политики и другие характеристики.

В результате система параметров оценки качества перевозок может выглядеть следующим образом (рис.1).

Выполненная систематизация позволит правильно разрабатывать программу мероприятий по формированию целевого уровня качества, определять конкретные виды работ и устанавливать ответственных лиц. Она в большей

степени актуальна для предприятия, осуществляющего перевозки и разрабатывающего товарную политику в отношении пассажирских перевозок. Тем не менее, приведенные параметры могут быть значимы и для других ранее указанных субъектов, в связи с чем представленные параметры качества также распределены по уровням с учетом их важности для каждого из субъектов, то есть уровня оценки качества (табл. 1).

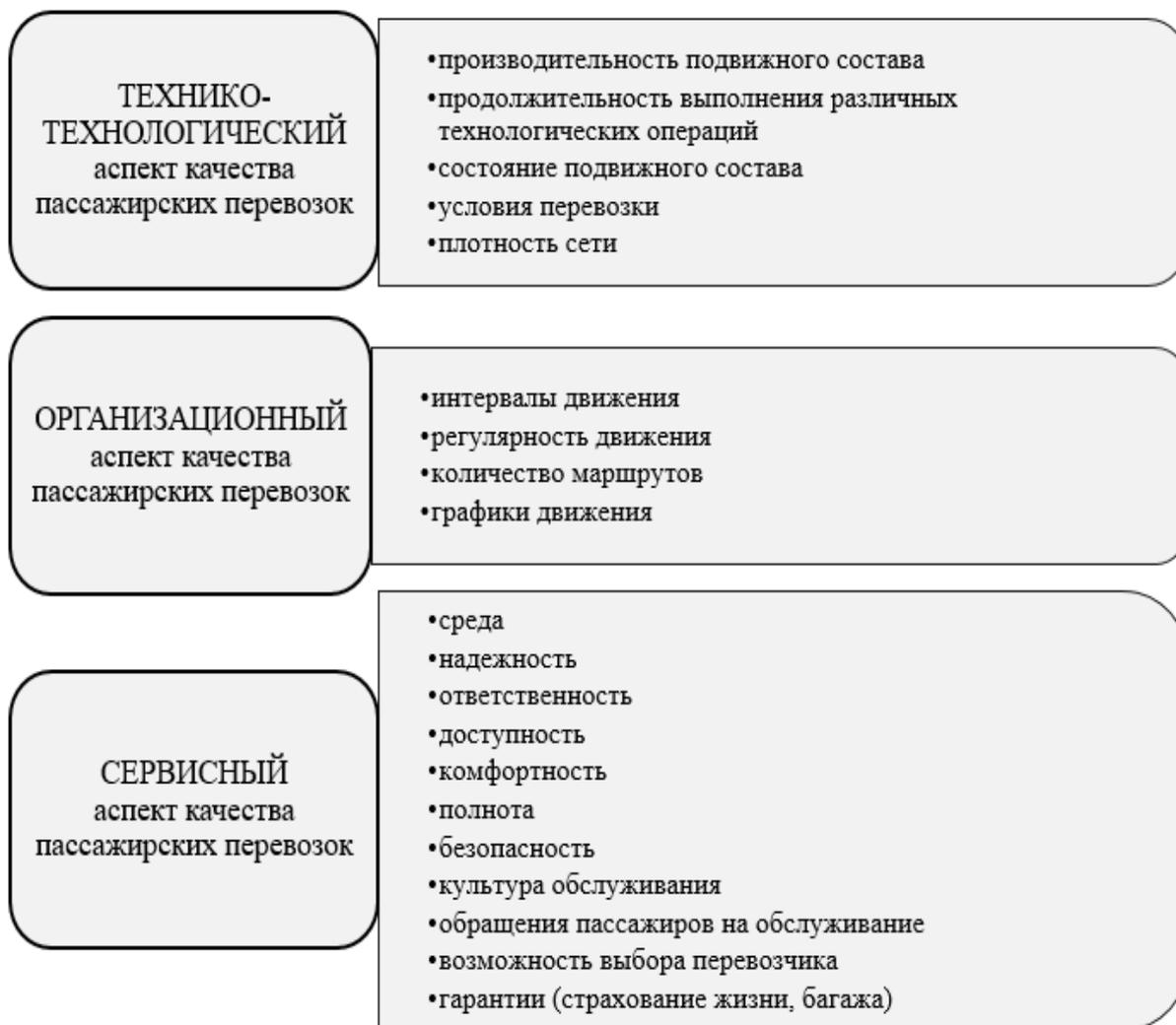


Рис.1. Систематизация перечня параметров качества по аспектам его формирования

В таблице 1 отметка «+» в столбце означает, что параметр имеет значение для соответствующего субъекта.

Также очевидно, что многие параметры имеют более одного знака «+», что означает, что это полисубъектный критерий, он важен для разных участников транспортного процесса. Если в строке один «+», то критерий моносубъектный (нишевой).

Выполненная систематизация параметров качества пассажирских перевозок является базовым этапом разработки набора показателей для оценки качества конкретных перевозок в интересах разных субъектов.

Таблица 1

Систематизация перечня параметров качества по аспектам и уровню значимости

Аспект качества	Параметр	Уровень (заинтересованный субъект)		
		для государства	для пассажира	для предприятия
Технико-технологический	Производительность подвижного состава	+		+
	Продолжительность выполнения различных технологических операций	+	+	+
	Состояние подвижного состава			+
	Условия перевозки		+	+
Организационный	Интервалы движения		+	+
	Регулярность движения	+	+	+
	Количество маршрутов	+	+	+
	Графики движения		+	+
Сервисный	Среда		+	
	Надежность	+	+	+
	Ответственность	+		+
	Доступность		+	
	Комфортность	+	+	+
	Полнота		+	
	Безопасность	+	+	+
	Культура обслуживания	+	+	+
	Своевременность		+	+
Дополнительные услуги	+	+	+	

Список литературы

1. Носов А. Л. Оценка качества работы городского пассажирского транспорта / А.Л. Носов // Вопросы новой экономики – 2014. – № 4 (32). – С. 80-86.
2. Спиринов И. В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками / И. В. Спиринов. – 5-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 400 с.
3. Тарханова Н. В. Анализ показателей качества пассажирских перевозок / Н. В. Тарханова // Совершенствование организации дорожного движения и перевозка пассажиров и грузов: сб. науч. статей Междунар. науч.-практ. конф. Минск: БНТУ, 2009. С. 33–38.

S. Aliaksandrava, A. Kulakovskaya

PASSENGER TRANSPORTATION QUALITY: CONCEPT AND CRITERIA

The article discusses the concept of passenger transportation quality, shows a complex multicomponent and polysubject perception of this concept. The systematization of the parameters of the quality of passenger transportation according to the criteria of formation and interested subjects was carried out. **Keywords:** passenger transportation, transportation quality, quality parameters, systematization, subjects.