

УДК 656.078

ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА ГОРОДСКИХ ПАССАЖИРСКИХ
ПЕРЕВОЗОК МАЛОГО ГОРОДА

А. А. КУЛАКОВСКАЯ

Научный руководитель С. А. АЛЕКСАНДРОВА

Белорусско-Российский университет

Могилев, Беларусь

Качество транспортных услуг является важным параметром, определяющим величину спроса на услуги, доходы, конкурентоспособность и рыночную позицию транспортного бизнеса. Понятие качества пассажирских перевозок является сложным, многокомпонентным и в большой степени субъективным, что определяет важность его исследования.

На основе обзора подходов к пониманию понятия качества перевозок, 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.

При оценке качества перевозок 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.

Субъективное восприятие качества перевозок пассажирами является определяющим при определении качества пассажирских перевозок. Поэтому нужна именно ориентация на мнение пассажиров. Был проведен опрос пассажиров, по итогам которого дана оценка общей удовлетворенности, оценка удовлетворенности состоянием транспортного средства, наличием свободных мест, работой персонала автобуса (вежливость, конфликтность, ответственность).

В результате даны рекомендации по повышению качества перевозок с учетом критической оценки мнений пассажиров (которые могут быть крайне нерациональны), а также финансовых возможностей перевозчика (на данный момент ограниченных). Рекомендации разделены на приоритетные и перспективные. В первую очередь рекомендовано уделить внимание тому, что является важным и посильным, – поддержке удовлетворительного состояния подвижного состава и совершенствованию организации работы персонала.