

УДК 331.45

к.э.н., доцент Бахвалов С.Ю., Васильева А.С., Зайнуллина Г.И., Мурадова И.В.  
Елабужский институт Казанского федерального университета  
г. Елабуга

## ИНТЕГРИРОВАННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК И ВАРИАНТЫ ИХ ОЦЕНКИ

*Аннотация.* Каждый пассажир общественного городского транспорта хотел бы ехать в комфортных условиях, ему необходимо чувствовать себя в безопасности, а каждая транспортная компания обязана предоставлять пассажирам данные условия. Многим компаниям хотелось бы, чтобы при перевозке и обслуживании пассажиров снизились их собственные расходы. Конкретно в решении данной проблемы кроется секрет желаний одних и успехов других. В представленной статье рассмотрены интегрированные показатели качества пассажирских перевозок, а также варианты их оценки.

*Ключевые слова:* общественный автотранспорт, пассажир, критерии качества, качество обслуживания, оценка качества.

## INTEGRATED INDICATORS OF QUALITY OF PASSENGER TRANSPORTATION, AS WELL AS OPTIONS OF THEIR EVALUATION

*Abstract.* Each passenger public urban transport would like to ride in a comfortable environment, he needs to feel safe, and every transport company is obliged to provide passengers with these conditions. Many companies would like to see their own expenses decreased during transportation and passenger service. Specifically in the solution of this problem, the secret of desires of one and progress of others is covered. In the present article deals with integrated indicators of quality of passenger transportation, as well as options of their evaluation.

*Keywords:* public transport, passenger, quality criteria, quality of service, quality control.

В современных рыночных условиях одним из важнейших аспектов являются точные знания о потребностях пассажиров городского пассажирского общественного транспорта. Этому аспекту следует уделить внимание, потому что рынок на данный момент переполнен конкурентами (это частные перевозчики), они снижают показатели работы государственных и муниципальных автотранспортных предприятий своим конкурентным преимуществом. В таких случаях понятия конкурентоспособности услуги и понятие качества напрямую связаны. Конкурентоспособностью транспортных услуг является способность удовлетворять качественные требования рынка в соответствующий момент времени и предоставлять более профессиональные услуги, в отличие от конкурентов. В конкурентной борьбе первенство занимают те, кто расширяет спектр предоставляемых услуг и улучшает сервисное обслуживание потребителей транспортных услуг.

Именно поэтому в современной сфере автотранспортных перевозок все более значимыми становятся вопросы повышения уровня автотранспортного обслуживания пассажиров, которые, в свою очередь, в условиях рынка тесно связаны с проблемами сервиса и качества предоставляемых услуг. Для предприятий, которые осуществляют перевозку пассажиров, обязательства являются обусловленными, так называемыми оговоренными потребностями. То есть пассажир ожидает, что перевозчик будет сокращать время сообщения, понизит плату за проезд, расширит маршрутную сеть и прочее, что повлечет за собой повышение качества предоставляемых услуг.

В уставе автомобильного транспорта РФ оговорена необходимость обеспечения высокого качества транспортного обслуживания пассажиров. Устав определяет полное

удовлетворение потребностей народного хозяйства и населения в автомобильных перевозках, как первостепенную задачу пассажирских автотранспортных предприятий (ПАТП). Для того чтобы предоставить качественные услуги по перевозке пассажиров, нужно обеспечивать планирование, организацию, стимулирование, регулирование и контроль за качеством пассажирских перевозок, охватывающих работу транспортных средств любых форм собственности.

В России и СССР до середины 90-х годов основным показателем качества являлся коэффициент качества  $K_k$ , который определялся как соотношение величины затрат времени на одну поездку при заданных теоретически абсолютно комфортных условиях поездки  $t_{пер}^3$  к фактическим затратам времени на поездку в реальных условиях  $t_{пер}^ф$ :

$$K_k = \frac{t_{пер}^3}{t_{пер}^ф}$$

Нормативы затрат времени одного пассажира на поездки городским автобусом, для городов с числом жителей от 500 до 1000 тыс.чел., составляют 28, 35 и 43 минуты для образцового, хорошего и удовлетворительного уровней качества обслуживания, не учитывая планировку городов. Время, затраченное на поездку, рассматривается и рассчитывается, исходя из следующих данных: подходов к остановочному пункту и месту назначения; поездок в транспорте; пересадок на другой маршрут; ожидания транспорта из-за отказов в посадке (например, из-за перегруза транспортного средства).

Большаков А.М. определяет показатель качества транспортного обслуживания в городах по формуле:

$$K_k = \frac{t_n}{t_\phi} - \frac{Y_n}{Y_\phi} - R$$

где  $t_n$  – норматив времени, затрачиваемого пассажиром на поездку, мин. (предполагалось установить 40 мин. для городов с численностью жителей более 1 млн., 35 мин. – от 500 тыс. до 1 млн., 30 мин. – от 250 до 500 тыс., 25 мин. – менее 250 тыс.);

$t_\phi$  – время, фактически затрачиваемое пассажиром на поездку, мин.;

$Y_n$  – нормативный коэффициент наполнения, рекомендуемый для городских перевозок в среднем не более 0,3, а в часы пик 0,8;

$Y_\phi$  – фактическое значение коэффициента наполнения;

$R$  – показатель регулярности движения.

Качество передвижения автобусов по городу, качество работы, перевозок пассажиров пассажирским автотранспортом оцениваются представленными показателями качества. Автор предложил дифференциальную оценку качества в виде отношения нормативного уровня показателя. При оценке качества вырабатывается четырехуровневая система оценок: образцовый, хороший, удовлетворительный и неудовлетворительный уровни качества.

Важным элементом при оценке качества обслуживания общественного автотранспорта является интегрированная величина коэффициента качества, который содержит в себе оценки по частным показателям:

- количество пассажиров в автобусе;
- время на поездку;
- точность движения транспорта;
- безопасность для пассажиров во время поездки.

Одним из недостатков в этом случае является сложность при определении уровня показателя затрат времени на поездку по городу.

Г.А. Варелопуло в своей работе «Организация движения и перевозок на городском пассажирском транспорте» определяет качество обслуживания пассажиров городским пассажирским транспортом, исходя из следующих показателей, а именно: общая доступность, комфортность, быстрое, и при этом безопасное, передвижение по городу автотранспортного средства, обеспечение высокой надежности работы подвижного состава и регулярность его передвижения.

Вопросы повышения уровня обслуживания потребителей в рыночных условиях тесно связываются с проблемой качества услуг.

Пассажиры заботят такие критерии, как минимальное время, затрачиваемое на поездку; безопасность во время передвижения; регулярность движения автобусов; наличие различных уровней транспортного обслуживания; гибкость обслуживания; отлаженная система информации; приемлемая стоимость проезда.

Имеющиеся характеристики оценки свойств услуг городского пассажирского транспорта не полностью отображают степень удовлетворения потребностей потребителей в перевозках и сложны в применении.

В настоящее время есть сервисы, созданные для наблюдения за движением транспорта по городу в реальном времени, например, «Яндекс Транспорт», «Где автобус?» Но стоит заметить, что эти сервисы функционируют далеко не в каждом городе России, особенно, если речь идет о маленьких городах. Также предоставлена возможность оценивать уровень комфортности системы обслуживания общественного транспорта. Под этим понимаются характеристики доступности, наполняемости, частоты движения, а также время на всю поездку. Самый важный элемент при оценивании качества обслуживания общественного автотранспорта – интегрированная величина коэффициента качества. Этот элемент содержит в себе оценки по таким показателям, как время на одну поездку, регулярность движения транспортных средств, коэффициент наполнения автобусов. Тем не менее возникают трудности при определении уровня нормативного показателя затрат времени на одну поездку пассажира для каждого из отдельно взятых городов.

Невозможно создать динамичную систему общественного транспорта, которая будет отвечать всем потребностям горожан, предъявляемым ко многим видам городского пассажирского транспорта. Для того чтобы определить целевые группы пассажиров, необходимо постоянно анализировать все требования, которые необходимы пассажирам.

Иначе говоря, для начала успешной работы автотранспортных компаний на рынке транспорта, им необходимо создать все условия для обеспечения пассажиров высоким качеством обслуживания, а также эффективно и надлежаще обеспечить конкурентоспособность транспортных услуг. Управление качеством автотранспортных услуг нельзя сводить лишь к измерению их уровня, но измерение качества – это первый шаг в трудном процессе обеспечения конкурентоспособности транспортной услуги на рынке и ее контроля.

### **Литература:**

1. Большаков А. М. Повышение уровня обслуживания пассажиров автобусами на основе комплексной системы управления качеством: дис. ...канд. экон. наук. М., 1981. 174 с.
2. Варелопуло Г. А. Организация движения и перевозок на городском пассажирском транспорте. М.: Транспорт, 1990. 208с.
3. Гудков В. А., Миротин Л. Б., Вельможин А. В., Ширяев С. А. Пассажирские автомобильные перевозки: учебник для вузов / Под ред. В. А. Гудкова. М.: Горячая линия - Телеком, 2004. 448 с.: ил.
4. Губенко А. В. Проблемы развития пассажирского транспорта региона. Хабар. гос. техн. ун-т. Хабаровск, 2000. 283 с.

5. Громов Н. Н., Персианов В. А. Управление на транспорте: учебник для вузов. М.: Транспорт, 1990. 336 с.