

УДК 338.47

АНАЛИЗ МЕТОДИК ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

*Свистунова А.Ю., магистрант 1 курса автомобильного
факультета*

*Научный руководитель – Митюгин В. А., ассистент
ФГБОУ ВО Тульский государственный университет*

Ключевые слова: *социально-экономический эффект, метод, качество обслуживания, пассажир, анализ.*

Анализ существующих методик оценки качества транспортного обслуживания, позволяет сделать вывод, что среди них нет такой, которая бы в полной мере отвечала существующим условиям на рынке пассажирских перевозок. Поэтому необходимо разработать усовершенствованную методику.

Улучшение работы внутригородского пассажирского автотранспорта непосредственно влияет на величину свободного времени. Свободное время – часть общего фонда времени, которым располагает человек. Чем меньше будет время поездки, тем больше свободного времени используется для образования, интеллектуального развития, для исполнения социальных функций и т.п. Следовательно, социальный эффект от деятельности автотранспортного предприятия будет выражаться в сокращении времени поездки на городском транспорте. Его можно определять как в натуральной (в часах), так и в стоимостной оценке [1].

Однако очень часто встает проблема стоимостной оценки одного часа свободного времени пассажира, которую необходимо учитывать при создании единой системы показателей, характеризующих величину свободного времени и методику их расчета.

Среднее время снижения поездки на одного перевозимого пассажира определяется в виде разницы между фактическим временем на проезд к месту работы или культурно-бытовым учреждениям и нормативом времени на данные поездки [2].

На внутригородском пассажирском транспорте улучшение обслуживания ведет к снижению транспортной усталости, что способствует не только уменьшению заболеваемости пассажиров, но также вызывает и сопутствующий экономический эффект: рост производительности труда, снижение брака и повышение качества продукции в сфере материального производства [3-5].

В результате многих социологических исследований определена прямая зависимость уровня производительности труда от условий перевозки пассажиров. Таким образом, в сопутствующий эффект от улучшения работы городского пассажирского транспорта следует включать увеличение выпуска продукции на предприятиях города в результате снижения транспортной усталости работников объединений (предприятий) и снижения текучести кадров [6].

Анализ существующих методик оценки качества транспортного обслуживания позволяет сделать вывод, что среди них нет такой, которая бы в полной мере отвечала существующим условиям на рынке пассажирских автоперевозок [7]. Недостатки существующих методик оценки качества транспортного обслуживания населения региона (каждая методика имеет один или несколько перечисленных ниже недостатков) заключаются в следующем.

1. Они предлагают оценивать качество транспортного обслуживания, используя только один показатель, что является очень проблематичным, если не сказать, что практически невозможным.

2. Они характеризуются субъективностью даваемой оценки. Это обусловлено тем, что для оценки качества транспортного обслуживания, используют такие показатели, которые на практике не рассчитываются или же такие, количественная оценка которых невозможна. В этих случаях предлагается прибегнуть к экспертным методам оценки, которые характеризуются определенной степенью субъективизма.

3. При определении интегрального показателя качества транспортного обслуживания в некоторых методиках не учитывается весовость каждого отдельно взятого частного показателя качества. Это приводит к тому, что неудовлетворительное значение одних показателей, характеризующих качество, пытаются компенсировать за счет других показателей, а это недопустимо.

4. Они не учитывают реальные интересы и потребности пассажиров, тем более что эти потребности в последнее время существенно изменились.

5. Основная часть проанализированных методик была разработана еще в тот период, когда на рынке пассажирских перевозок еще не было такого большого количества частных перевозчиков, соответственно многие из этих методик не могут применяться для оценки эффективности работы частных перевозчиков. Это обусловлено тем, что у частных перевозчиков, особенно у тех, кто имеет в собственности одно транспортное средство, нет многих данных, необходимых для расчета указанных коэффициентов.

Поэтому требуется усовершенствованная методика оценки качества транспортного обслуживания, которая устранил все вышеописан-

ные недостатки, учет все основные показатели, характеризующие качество транспортного обслуживания, и позволит получить максимально объективную оценку [8].

Библиографический список:

1. Пути повышения транспортной доступности городов / В. В. Терентьев, К. П. Андреев, А. С. Астраханцева, Н. В. Аникин, А. В. Шемякин // Грузовик. - 2019. - Ч. 2, № 7. - С. 34-36.
2. Андреев, К. П. Проведение мероприятий для повышения качества обслуживания пассажиров / К. П. Андреев, В. В. Терентьев, А. В. Шемякин // Поколение будущего. Взгляд молодых ученых- 2017 : сборник научных статей 6-й Международной молодежной научной конференции. В 4-х томах / ответственный редактор А. А. Горохов. - 2017. - С. 33-35.
3. Терентьев, В. В. Повышение качества транспортного обслуживания населения города / В. В. Терентьев, К. П. Андреев, А. В. Шемякин // Проблемы исследования систем и средств автомобильного транспорта : сборник научных трудов. - 2019. - С. 39-43.
4. Андреев, К. П. Проблемы качества транспортного обслуживания населения / К. П. Андреев, В. В. Терентьев, Э. С. Темнов // Проблемы исследования систем и средств автомобильного транспорта : материалы Международной очно-заочной научно-технической конференции. - 2017. - С. 105-110.
5. Пути повышения транспортной доступности городов / В. В. Терентьев, К. П. Андреев, А. С. Астраханцева, Н. В. Аникин, А. В. Шемякин // Грузовик. - 2019. - Ч. 1, № 6. - С. 36-39.
6. Андреев, К. П. Повышение качества обслуживания населения / К. П. Андреев, В. В. Терентьев, А. В. Шемякин // Поколение будущего. Взгляд молодых ученых- 2017 : сборник научных статей 6-й Международной молодежной научной конференции. В 4-х томах / ответственный редактор А. А. Горохов. - 2017. - С. 31-33.
7. Основные направления транспортной доступности в городах / А. В. Шемякин, М. Б. Латышенко, Т. В. Мелькумова, Н. В. Аникин, К. П. Андреев // Транспортное дело России. - 2019. - № 4. - С. 111-113.
8. Методика оценки уровня качества автотранспортного обслуживания / Н. А. Конищева, А. Б. Мартынушкин, К. П. Андреев, В. В. Терентьев // Бюллетень транспортной информации. - 2019. - № 6 (288). - С. 22-26.

ANALYSIS OF METHODS FOR ASSESSING THE QUALITY OF TRANSPORT SERVICES

Svistunova A. Yu.

Keywords: *socio-economic effect, method, quality of service, passenger, analysis.*

An analysis of existing methods for assessing the quality of transport services allows us to conclude that there is no one among them that would fully meet the existing conditions in the passenger transport market. Therefore, it is necessary to develop an improved methodology.