

## ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ З ПОЗИЦІЇ ПАСАЖИРА

Кужель В.П., Іщенко А.П., Бишко М.О.

### DETERMINATION OF THE PASSENGER TRAFFIC QUALITY LEVEL FROM PASSENGER LINE

Kuzhel V., Ischenko A., Byshko M.

*Розглянуто процес пасажирських перевезень з позиції пасажирів. Запропоновано фактори впливу на попит користувачів транспортних послуг, на попит транспортних послуг з позиції пасажирів, шляхи розвитку пасажирського транспорту та необхідні для цього кроки держави та органів влади.*

**Ключові слова:** транспортні послуги, перевезення, пасажир, попит, якість, фактори впливу

**Постановка проблеми.** На сьогоднішній день надання якісних послуг пасажирських перевезень є однією з вимог сучасних стандартів життя.

Зазначимо, що на відміну від сфери товарного ринку, підвищення якості послуг пасажирського транспорту не вимагає значних інвестиційних витрат [1]. Адже послуга пасажирського автомобільного транспорту корисна не як річ, а як певна діяльність, тому її якість може бути пов'язана лише з вдосконаленням самої діяльності. Наприклад, використання більш кваліфікованого, досвідченого персоналу може розглядатись як важливий фактор підвищення якості послуг пасажирського автомобільного транспорту. Залучення висококваліфікованих, досвідчених працівників вимагає певних додаткових витрат, але їх величина, як правило, значно нижче, ніж обсяг витрат, необхідних для підвищення якості продукту в сфері виробництва товарів. Впевнені позиції підприємства, що надає послуги з пасажирських автомобільних перевезень в конкурентному середовищі залежать не тільки від ціни і якості послуг, але і від іміджу перевізника.

Все таки невіршеними питаннями проблеми якості обслуговування пасажирів залишаються:

- відсутність показників, які оцінюють якість обслуговування пасажирів ( що знаходяться в салоні транспортної одиниці і тих, що чекають на зупинці);
- відсутній адекватний механізм конкуренції між перевізниками щодо якості обслуговування пасажирів;

- недостатні функції у муніципальній структурі, які реалізують моніторинг саме показників якості обслуговування пасажирів;
- не впроваджуються економічні важелі впливу на перевізників за порушення показників якості обслуговування пасажирів.

Отже, для оцінки рівня якості пасажирських перевезень необхідно визначити фактори, які першочергово впливають на якість перевезень. Слід провести аналіз існуючої системи оцінки якості транспортних послуг. На основі дослідження встановити недоліки в оцінці діяльності перевізників у галузі якості, запропонувати фактори для оцінки якості послуг.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

При впровадженні систем якості основною проблемою для перевізників, контролюючих органів і пасажирів є відсутність розробленої єдиної методології оцінки якості послуг з перевезення пасажирів. Проте при зростаючій конкуренції у сфері надання послуг боротьба за збільшення обсягів перевезення висуває нові вимоги до надання послуг у сфері обслуговування. Тому обґрунтування факторів оцінки якості послуг перевізників є кроком до підвищення конкурентоспроможності пасажирських перевезень. На проблему забезпечення якості пасажирських перевезень впливає ряд негативних факторів:

- низьке фінансування державних програм розвитку транспорту, дорожнього господарства, нівелювання вимог та підходів до утримання доріг;
- недосконалість та незавершеність структурних реформ в галузі пасажирських перевезень;
- збитковість підприємств міського пасажирського транспорту внаслідок недостатньої компенсації втрати коштів від перевезень пільгових категорій пасажирів застарілий рухомий склад;
- перевантаженість міських доріг, незадовільна система містобудівництва та утримання транспортної інфраструктури;
- недостатній обсяг залучення коштів на розвиток транспорту;

- застаріла нормативно-правова база, низький темп гармонізації вітчизняного транспортного законодавства до міжнародних вимог;

- слабка конкуренція між перевізниками щодо забезпечення саме комфортності перевезення пасажирів.

**Мета.** Метою роботи є обґрунтування факторів впливу на попит користувачів транспортних послуг, на попит транспортних послуг з позиції пасажирів.

**Результати досліджень.** В умовах сьогодення, рівень організації пасажирських перевезень, забезпечуючи транспортні зв'язки, створює імідж транспорту в цілому, визначає ступінь реалізації потреби населення в перевезеннях, зміцнює впевненість населення в стабільності держави за рахунок підтримки пільгових пасажирських тарифів та перевезення пільгового контингенту зі знижкою тарифу або безоплатно.

В свою чергу перехід до ринкових відносин, формування соціально-орієнтованої ринкової економіки та сталий розвиток регіонів припускають паралельне і стійке функціонування різних видів ринків, в тому числі ринку транспортних послуг. Для того щоб забезпечити стабільний соціально-економічний розвиток регіонів з урахуванням змін, що відбуваються необхідно продовжити курс на поглиблення ринкових реформ і реалізацію переваг ринкових механізмів господарювання, на тісну взаємодію попиту та пропозиції на ринку автотранспортних послуг. Надійна та ефективна робота транспорту загального користування є найважливішим показником соціальної та економічної стабільності [2,3].

Отже, конкуренція в системі пасажирського автомобільного транспорту – це боротьба підприємств, що надають послуги пасажирських автомобільних перевезень за краще задоволення потреб пасажирів, а також суперництво споживачів за придбання максимально корисних транспортних послуг на найбільш вигідних умовах.

Основним позитивним результатом конкуренції є стимулювання перевізників, що працюють на ринку пасажирських перевезень до підвищення якості надання послуг. Зниження ж якості послуг, що надаються, може призвести до багатьох негативних наслідків. При відсутності конкуренції перевізники не зацікавлені в її підвищенні [2]. З цього можна зробити висновок, що якість послуг пасажирського транспорту багато в чому залежить від рівня конкуренції та дій органів влади, як на регіональному так і на загальнодержавному рівні.

Для кращого розуміння поняття якості слід дати визначення транспортному обслуговуванню – згідно з Правилами надання послуг з перевезень міським електротранспортом [3], транспортне обслуговування (транспортні послуги) – це перевезення пасажирів та їх багажу, а також надання інших послуг під час перебування пасажирів у трамвайних вагонах (тролейбусах) та на проміжних зупинках і в

кінцевих пунктах маршруту. Однак, на сьогоднішній день не існує чіткого визначення поняття транспортного обслуговування. Згідно з іншими джерелами – транспортне обслуговування (послуга) – це результат діяльності виконавця транспортної послуги із задоволення потреб пасажирів, вантажовідправника та вантажоодержувача у перевезеннях згідно до встановлених норм та вимог.

Об'єктивно оцінити якість транспортної послуги можна в тому випадку, якщо розробити узагальнену характеристику всього технологічного циклу. Можливі два основних підходи в цьому напрямі:

- оцінити якість наданої послуги – це найбільш простий підхід, але його використання не дає можливості попередити виникнення браку в роботі. Якщо окремо оцінити результат надання послуги, то не можливо (або дуже важко) буде визначити причини виникнення недоліків без додаткових досліджень.

- оцінити рівень транспортного обслуговування за допомогою оцінки всього виробничого процесу, що забезпечить відповідний рівень якості.

Також до основних факторів якості перевезення пасажирів відноситься [1]: комфортність поїздки (наповнення транспортних засобів (ТЗ) та регулярність руху їх на маршрутах); час, затрачений на пересування пасажирів; безпека перевезень. А умови, що визначають ці фактори, такі: щільність маршрутної мережі, частота та точність руху міського електричного транспорту, швидкість сполучення, стан інформації та реклами про роботу пасажирського транспорту.

Також невід'ємною властивістю якості будь-якої продукції є її здатність задовольняти певні потреби та видозмінюватись у відповідності з інтересами споживачів. Тому сутність якості продукції або послуги полягає як в їх споживчій вартості, так й у вартості, тобто в тій сумі суспільно або індивідуально необхідних витрат праці. Тому поняття “якість” застосовується не тільки до предметів, але й до транспортних послуг та процесів перевезень. Тобто під якістю продукції або роботи необхідно розуміти сукупність найбільш істотних їх властивостей (критеріїв), які обумовлюють ступінь придатності й можливості продукції, послуги або роботи до задоволення певних потреб у відповідності до їх призначення.

Попит на пасажирські автотранспортні перевезення залежить від їх якості, для визначення якої пропонуються наступні фактори та умови:

- безпека руху;
- якість транспортних (маршрутних) мереж;
- взаємодія з іншими видами транспорту;
- якість рухомого складу;
- регулярність руху ТЗ;
- надійність ТЗ;
- доступність тарифів;
- час очікування;
- мінімальна кількість пересадок;
- рівень наповнення ТЗ;
- витрати часу на поїздки;

- мікроклімат у салоні ТЗ;
  - рівень шуму у ТЗ;
  - ступінь фізичної і психологічної втоми пасажира;
  - час на посадку і висадку;
  - ввічливість, культура персоналу.
- Як відомо, на величину попиту пасажирів впливають багато факторів, тісно пов'язаних між со-

бою. Ці фактори можна розділити на об'єктивні та суб'єктивні (табл. 1), класифікація за типом факторів і їх характеристики наведені в таблиці 2.

В умовах, коли витрати пасажира на поїздку займають значну частину його бюджету, вплив вартісних факторів на величину попиту є найбільш суттєвим

Таблиця 1 – Фактори впливу на попит користувачів транспортних послуг

Об'єктивні фактори впливу	Суб'єктивні фактори впливу
соціальні фактори: стабільність соціально-політичного положення країни, зростання чисельності населення, орієнтація населення за професією і місцем проживання (міста і сільська місцевість), міграція, розвиток культурного рівня життя населення країни (рівень освіти і культура населення), національні, релігійні особливості	платоспроможність пасажирів, на яку впливають такі фактори, як тарифи, якість обслуговування пасажирів та різноманітність послуг на транспорті
економічні фактори відображають економічну стабільність країни (ступінь інфляції), розміщення виробництва і робочої сили, розвиток виробництва в цілому по країні та по окремим галузям (туризм) і фактичний рівень доходів населення;	наявність різноманітних видів транспорту, вартість проїзду і рівень якості перевезень
природні фактори: клімат, рельєф місцевості, кількість опадів і т.д.	рівень і характер конкуренції

Таблиця 2 – Фактори впливу на попит транспортних послуг з позиції пасажира

Тип факторів	Характеристика
особистісні	вік, стать, професія, стиль життя
культурні	цінності, звички
психологічні	мотивація, переконання, сприйняття
соціальні	рівень доходів, етап життя, сім'я
що обумовлюють попит на перевезення	вільний час, час очікування ТЗ, якість обслуговування, платоспроможність

Наведемо можливі шляхи розвитку громадського пасажирського транспорту та покращення якості його послуг [2]:

- ціленаправлений пріоритетний розвиток громадського транспорту загального користування як альтернатива використанню легкових автомобілів в особистій власності;
- надання громадянам якісних послуг, які надаються громадським транспортом у міському сполученні, на рівні соціальних стандартів та нормативів транспортного обслуговування;
- забезпечення державного регулювання тарифів на послуги з перевезень транспортом, що працює в звичайному режимі руху;
- реформування системи міського пасажирського транспорту, поетапне впровадження механізмів адресної соціальної допомоги громадянам замість діючої політики права на безкоштовний проїзд;
- регулювання допуску перевізників до роботи на маршрутах, стимулювання використання у великих і крупних містах транспорту транспортних засобів великої пасажиромісткості, що відповідає ви-

могам пасажиропотоків і комфортності, безпеки перевезень;

- зниження інтенсивності дорожнього руху, переважності вулиць великих міст шляхом удосконалення управління рухом, ліквідації “вузьких” місць, будівництво транспортних розв'язок, окружних доріг, розширення мережі платних автостоянок;
- розвиток транспортної інфраструктури в містах відповідно до раціональних принципів містобудування та планування землекористування.

Таким чином, можна сказати, що конкуренція сама по собі не забезпечує нормального функціонування ринку послуг пасажирського автомобільного транспорту. Нерегульована конкуренція здатна за певних умов створити серйозні проблеми, а саме монополізацію виробництва (надання послуг), обмеження прав споживачів і сумлінних підприємств, що надають визначені послуги, негативні соціальні наслідки.

Щоб уникнути негативних явищ, держава змушена втручатись в ринкові процеси, використовуючи антимонопольне регулювання транспортної

діяльності – адміністративне регулювання ринку послуг пасажирського автомобільного транспорту.

Сформулюємо основні цілі держави в процесі регулюванні:

- відстоювання прав та захист споживачів у конкурентній боротьбі перевізників;
- захист діючих на ринку муніципальних підприємств, що надають послуги з пасажирських перевезень;
- підвищення рівня безпеки та стійкості транспортної системи.

На рівні регіональних органів влади слід:

- запровадити систему конкурсного відбору автоперевізників для виконання перевезень пасажирів на маршрутах загального користування;
- забезпечити захист прав громадян, які мають пільги на проїзд;
- встановити суспільний контроль над організацією пасажирських перевезень;
- продовжити процес об'єднання індивідуальних підприємств, що здійснюють перевезення пасажирів.

Конкуренція серед приватних перевізників зростає щодня. В свою чергу, об'єднавшись у транспортні асоціації, союзи приватним перевізникам набагато легше буде вирішувати питання медичного огляду водіїв перед виходом на лінію, організації технічного обслуговування автомобілів, правового забезпечення, колективного захисту своїх інтересів та інше. Тільки об'єднання перевізників зможуть забезпечити такий рівень обслуговування пасажирів, який сьогодні обов'язковий для підприємств громадського транспорту. Саме ці критерії стануть головними при оцінці діяльності комунальних підприємств і приватних автоперевізників.

Враховуючи існуючі економічні та інституціональні проблеми, доцільно забезпечити виконання наступних кроків з подальшого реформування системи міського пасажирського транспорту:

- розвиток реальної конкуренції на ринку міських пасажирських перевезень шляхом вдосконалення процедури проведення конкурсу на право роботи на маршрутах серед всіх перевізників незалежно від форми власності;
- впровадження єдиної форми проїзного квитка для всіх категорій пасажирів, що користуються правом безкоштовного проїзду в міському пасажирському транспорті;
- введення регулярного обліку кількості поїздок, здійснених пільговими категоріями пасажирів, для точного визначення розмірів компенсаційних виплат транспортним підприємствам за втрачені доходи, пов'язані з їх перевезенням;
- проведення моніторингу витрат на демонстраційному маршруті (подібна вимога може бути однією з умов конкурсу на право роботи на маршрутах міського пасажирського транспорту);
- впровадження сучасних технологій у систему управління та організації міського пасажирського транспорту.

**Висновки.** 1. Проведений аналіз дозволив виявити вагомість критеріїв оцінки якості автотранспортних послуг з точки зору пасажирів і вагомості факторів: рівень транспортної безпеки; комфорт перевезень; час, який пасажир готовий витратити на поїздку, співставлений з фактично витраченим; регулярність руху за маршрутами; зручність маршрутів та зупинок, тарифи на перевезення; що пропонуються; культура обслуговування; рівень екологічної безпеки транспортних засобів.

2. Ефективне функціонування транспортної системи в умовах ринкових відносин активно впливає на всі аспекти життєдіяльності населення: сприяє зростанню продуктивності праці, дозволяє збільшити вільний час і раціонально використовувати його, створює сприятливі умови для участі людей в усіх сферах суспільного життя, відіграє важливу роль у розв'язанні всього комплексу питань, пов'язаних з життєдіяльністю населення.

3. В ринкових умовах проблема якості обслуговування пасажирів має вирішуватися муніципальною владою міста як: економічне змагання перевізників за пасажира в умовах рівної конкурентної боротьби. Зараз існують лише деякі окремі фрагменти ринкового підходу до якості обслуговування пасажирів. Так питання про створення маршруту вирішує сам перевізник, якщо він має приватну форму власності на транспортні засоби. Дуже часто цей маршрут співпадає з маршрутом, який обслуговує перевізник з комунальною формою власності. Таким чином для перевізників має виникнути конкуренція за пасажира і головними аргументами повинні бути тариф за проїзд і якість обслуговування. Але конкуренції не виникає, тому що вони перевозять різних за платоспроможністю пасажирів. Внаслідок відсутності конкуренції страждає якість обслуговування пасажирів: приватні перевізники порушують умови перевезення платоспроможних пасажирів за рахунок збільшення інтервалів руху і переповнення салонів транспортних одиниць, а комунальні перевізники теж порушують умови перевезення, збільшуючи час очікування транспортної одиниці пільговими категоріями пасажирів через збільшення інтервалу руху, а також внаслідок порушення розкладу руху. Таким чином захист інтересів пасажирів стосовно якості їх обслуговування перевізниками є актуальною проблемою сьогодні.

#### Л і т е р а т у р а

1. Гончарук Т.І. Конкуренція і конкурентоспроможність: зміст і розвиток у перехідній економіці / Гончарук Т.І. – Суми : ВВП "Мрія-1" ЛТД, 2003. – 60с.
2. Аболонин С. М. Конкурентоспособность транспортных услуг / С. М. Аболонин. – М. : ИКЦ «Академкнига», 2004. – 172 с.
3. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання послуг з перевезень міським електротранспортом» №386 [від 22 квітня 1997 р.] : Режим доступу <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-97-%D0%BF>

## References

1. Goncharuk T.I. Konkurencija i konkurentosposobnost': zmist i rozvitok u perehidnij ekonomici / Goncharuk T.I. – Sumi : VVP "Mrija-1" LTD, 2003. – 60s.
2. Abolonin S. M. Konkurentosposobnost' transportnyh uslug / S. M. Abolonin. – M. : IKC «Akademkniga», 2004. – 172 s.
3. Postanova Kabinetu Ministriv Ukraïni «Pro zatverdzhennja Pravil nadannja poslug z perevezen' mis'kim elektrotransportom» №386 [vid 22 kvitnja 1997 r.] : Rezhim dostupu <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-97-%D0%BF>

### **Кужель В.П., Ищенко А.П., Бышко М.О.** **Определение уровня качества пассажирских перевозок с позиции пассажира**

*Рассмотрен процесс пассажирских перевозок с позиции пассажира. Предложены факторы влияния на спрос пользователей транспортных услуг, на спрос транспортных услуг с позиции пассажира, пути развития пассажирского транспорта и необходимые для этого шаги государства и региональных органов власти.*

**Ключевые слова:** транспортные услуги, перевозки, пассажир, спрос, качество, факторы влияния.

### **Kuzhel V., Ischenko A., Byshko M. Determination of the passenger traffic quality level from passenger line**

*The process of passenger transport position from passenger line. Proposed factors influencing the demand for transport users, the demand of transport services from the perspective of a passenger, the development of public transport and the necessary steps of the state and regional authorities.*

**Keywords:** transportation services, transportation, passenger demand, quality, impact factors.

**Кужель В.П.** – к.т.н., доцент кафедри автомобілів та транспортного менеджменту, ВНТУ, м. Вінниця, Україна, e-mail: [kuzhel-2004@rambler.ru](mailto:kuzhel-2004@rambler.ru).

**Ищенко А.П.** – студент кафедри автомобілів та транспортного менеджменту, ВНТУ, м. Вінниця, Україна, e-mail: [anton\\_ishchenko@mail.ru](mailto:anton_ishchenko@mail.ru).

**Бышко М.О.** – студент кафедри автомобілів та транспортного менеджменту, ВНТУ, м. Вінниця, Україна, e-mail: [relaksik90@mail.ru](mailto:relaksik90@mail.ru).

Рецензент: Сивак І.О., д.т.н., проф.

Стаття подана 14.11.2013