УДК *164.01*

**ОПЕРАТИВНА ОЦІНКА ЯКОСТІ ПОСЛУГ В УПРАВЛІННІ МІСЬКИМ ПАСАЖИРСЬКИМ ТРАНСПОРТОМ (М.ОДЕСА)**

**OPERATIONAL ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SERVICES IN THE MANAGEMENT OF URBAN PASSENGER TRANSPORT (ODESSA)**

Науковий керівник - кафедра автомобільного транспорту та логістіки; доцент, кандидат технічних наук – Арцибашева Н.М., магістри – Шевченко Є.В., Ядвінчин І.

Supervisor - department of road transport and logistics; candidate of technical sciences - Artsybasheva N.N., masters - Shevchenko E.V., Yadvinchin I.

**Анотація.** Актуальним питанням забезпечення безпеки підвищення ефективності використання рухомого складу та покращення якості обслуговування пасажирів на базі раціональної організації комбінованих форм та режимів сполучення на міських автобусних маршрутах транспортної мережі міста Одеса. Запропоновано рекомендації щодо вдосконалення управління міського пасажирського транспорту з метою підвищення його надійності та покращення якості послуг.

**Ключові слова**: система міського автобусного транспорту, пасажирські перевезення, оцінка якості послуг

**Annotation**. An urgent issue of ensuring safety is to increase the efficiency of the use of vehicles and improve the quality of passenger service based on the rational organization of combined forms and modes of communication on the city bus routes of the transport system of the city of Odessa. Recommendations are proposed for improving the management of urban passenger transport in order to increase its reliability and improve the quality of services provided.

**Key words**: urban bus transport system, passenger transportation, service quality assessment

**Вступ**

У сучасних умовах роль міського пасажирського автомобільного транспорту загальної транспортної системі України неухильно зростає. Підвищений попит на автомобільні перевезення пасажирів і всі більш зростаючі вимоги до поліпшення якості транспортного обслуговування населення викликають необхідність подальшого вдосконалення системи організації міських автобусних перевезень [1,2].

Для покращення транспортного обслуговування населення в нашому сучасному суспільстві необхідно повніше враховувати вимоги до комфортності перевезень, підвищувати культуру обслуговування пасажирів, а також розширювати номенклатуру транспортних послуг, що надаються населенню.

Нині в населення змінюється характер попиту всі види послуг, зокрема і транспортне обслуговування. Відповідно до цього необхідний розвиток існуючих форм транспортного обслуговування населення.

Мета дослідження – підвищення ефективності використання рухомого складу та покращення якості обслуговування пасажирів на базі раціональної організації комбінованих форм та режимів сполучення на міських автобусних маршрутах транспортної мережі міста Одеса.

# Аналіз підходів

У сучасних ринкових умовах пропонується запроваджувати споживчу оцінку якості сфери послуг. Споживачів послуг ДПТ – пасажирів залучають: мінімальний час доставки; максимальна безпека; надійність перевезень; регулярність руху автобусів; гарантований час роботи автобусів на маршруті; наявність додаткових послуг; наявність різних рівнів транспортного обслуговування; пристосовність до вимог клієнтів (гнучкість обслуговування); зручність, комфорт; налагоджена система інформації; прийнятна вартість перевезення.

При розгляді питання оцінки якості послуг ДПТ необхідно врахувати такі положення: потреби споживачів транспортних послуг повинні бути встановлені та визначено за допомогою маркетингових досліджень; необхідно періодичне проведення маркетингових досліджень та перегляду вимог до послуг, що надаються;

потреби зазвичай виражаються у властивостях та кількісних характеристиках цих властивостей; сукупність очікуваних споживачем параметрів якості необхідної йому послуги та їх значення, що задовольняють запити споживача, становлять цінність послуги, що надається.

Аналіз досліджень, пов'язаних з оцінкою якості ГПТ [3] показав, що формування критеріїв ефективності функціонування ГПТ проводиться зазвичай у Залежно від конкретно поставленої мети та розв'язуваних завдань. Ці завдання різні, наприклад: - проведення планово-проектних розрахунків; оцінка якості роботи підприємств та організацій ДПТ; оцінка роботи водіїв та бригад; оцінка якості маршрутної мережі та інші. Вибрані при цьому показники оцінки якості, як правило, характеризують ефективність стану та розвитку окремих ланок системи ДПТ і не відображають вимоги пасажирів до рівня транспортного обслуговування, тоді як основне завдання роботи транспорту ДПТ полягає у забезпеченні якісного обслуговування населення.

 Аналіз розглянутих показників якості транспортного обслуговування пасажирів дозволяє зробити такі висновки: запропоновані авторами критерії ефективності функціонування ДПТ різні за своєї змістовної сутності; вивчення кожного фактора, що визначає рівень транспортного обслуговування міського населення, вироблялося окремо, поза зв'язки Польщі з іншими, не враховуючи програмно-цільового підходу; більшість показників не визначають дійсний рівень транспортного обслуговування, оскільки характеризують результати роботи окремих ланок системи ДПТ і не відображають вимоги пасажирів до якості виконання перевізного процесу; багато показників вимагають важко визначеної інформації та значного обсягу обчислювальних робіт, що ускладнює процес планування якості перевезень; у комплексному показнику оцінки якості відсутні показник оцінки надійності послуг ДПТ.

Останнім часом поняття надійності стало ширше використовуватися не тільки за оцінки якості продукції, а також якості послуг.

Метою нашого дослідження є оцінка якості послуг із перевезення міського населення, тому необхідно визначитись із поняттям надійності пасажирських транспортних послуг.

 Проаналізувавши існуючі визначення надійності транспортних послуг та методи їх оцінки ми згодні з визначенням, наведеним у роботі [5,6,7]: надійність послуг - це властивість послуги зберігати значення своїх параметрів якості певних межах, очікуваних споживачем, протягом певного (гарантованого виробником) часу та за певних (заздалегідь встановлених споживачем та виробником) умовах процесу виробництва та споживання даної послуги.

Проведене дослідження теоретичних аспектів управління та оцінки якості послуг ДПТ дозволяє зробити такі висновки:

* в сучасних умовах якість набуває соціальної спрямованості, отже, краще буде наступне визначення якості - це ступінь задоволення зумовлених чи передбачуваних потреб споживача;
* це категорія, що визначає спосіб життя, соціальну та економічну основу для успішного розвитку людини та суспільства;
* у зв'язку з реалізацією політики забезпечення соціальних пріоритетів та зростаючої ролі сфери послуг загалом, а послуг ДПТ, зокрема, зростають вимоги до організації управління у цій сфері. Критерієм удосконалення управління у сфері послуг є рівень задоволення різноманітних потреб людей у ​​необхідних їм послугах;
* З літератури встановлено[4,5], що з метою збереження цілісності міської транспортної системи та підтримання відповідного вимогам споживачів якості послуг ДПТ, необхідно здійснювати планування, організацію, стимулювання, регулювання та контроль усім пасажирським автотранспортом незалежно від його форми власності;
* вивчення світових тенденцій показує дедалі більшу роль інструментів загального управління якості, таких як: критерії премій з якості; методики самооцінки фірм на відповідність цим критеріям; методи оцінки рівня конкурентоспроможності шляхом орієнтації на найкращі досягнення. спеціалістами з оцінки якості послуг ДПТ по-різному надаються складові елементи якості як багатокритеріального результату. Існуючі показники оцінки якості послуг ДПТ,

 На нашу думку, не повністю відображають ступінь задоволення потреб пасажирів у перевезеннях та складні у застосуванні;

 - останнім часом з'явилося нове поняття в оцінці якості послуг – надійність послуг. Недостатньо опрацьована методична база та складність розрахунку «стандарту», ​​запропонованого деякими вченими, вимагають розробки достатньо простий та недорогий методики оцінки надійності послуг міського пасажирського транспорту.

Однією з основних цілей у сфері пасажирських перевезень є підвищення якості перевезень у системі ДПТ. Суб'єктом оцінки якості перевезень у системі міського пасажирського транспорту є пасажири. Бажаючи оцінити рівень виконання заданої мети, необхідно оцінювати ефект якісних змін у системі ДПТ із погляду пасажирів.

Деякі існуючі в даний час системи оцінки якості послуг ДПТ, пропонують використовувати такий показник оцінки якості послуг міського пасажирського транспорту як норматив відносних витрат часу пасажирів на подорож. Основним недоліком даних систем оцінки якості є складність її застосування, оскільки утруднено визначення «нормативу» витрат часу на поїздку в конкретні умови.

 Надійність послуг міського пасажирського транспорту – це властивість послуги ДПТ зберігати значення розрахункового часу поїздки пасажира з пункту відправлення пункт призначення у певних межах, гарантованих розкладом руху автобусів на маршрутах, у різні періоди часу.

Отже, як показник надійності послуг ДПТ пропонується ввести значення розрахункового часу поїздки пасажира до пункту призначення з пункту відправлення при заданих обмеженнях: розмірах фінансування системи ДПТ та фіксований час прибуття пасажира до пункту призначення.

У цій роботі запропоновано, що для оперативної оцінки якості достатньо використовувати розрахунок показника надійності послуг ДПТ, оскільки з погляду пасажирів основним критерієм якісних змін послуг міського пасажирського транспорту є скорочення сумарного часу, що витрачається ними на те, щоб дістатися місця призначення. Для оцінки надійності послуг ДПТ необхідно провести аналіз складових сумарних витрат часу на поїздку пасажира у системі міського пасажирського транспорту. Сумарні витрати часу на подорож пасажира включають: час на підхід до зупинного пункту; слідування у транспортному засобі; очікування поїздки та час на пересадку при заданому рівні наповнення.

В даний час на транспортному ринку виступають розрізнені перевізники приватної форми власності, що мають кожну свою мету та діють незалежно один від одного. Такий підхід до перевізного процесу перешкоджає досягненню цілей системи, оскільки веде до роздроблення та розпорошення зусиль. На рівні транспортної системи всі окремі організації, що беруть участь у перевезенні пасажирів, повинні бути зведені в єдину систему -транспортний комплекс, що діє із загальною метою - досягнення максимальної ефективності перевезення.

Аналіз літературних [4-10] джерел дозволяє зробити висновок, що спостерігається суттєва різниця якості обслуговування пасажирів, які користуються послугами муніципального та комерційного транспорту. Так ймовірність відмови у поїздці пасажирам на проміжних пунктах зупинки для муніципального транспорту незначна і коливається в межах 0,01-0,14, тоді як для комерційного транспорту цей показник перевищує значення 0,28. Ці значення пояснюються тим, що комерційний транспорт, в основному, не дотримується графіку руху, а відправляється від кінцевий пункт після заповнення автобуса. Таким чином, робота комерційного транспорту обумовлюється лише особистою вигодою, а не вимогами відповідності якості перевезень та дотримання інтересів пасажирів.

Досвід організації перевізного процесу показує, що вирішити проблему управління якістю з урахуванням розрізнених дрібних виробників неможливо.

Тому необхідно створити таку систему управління ДПТ, яка б забезпечувала високу надійність автотранспортних пасажирських послуг у сучасних умовах.

**Висновок:**

В результаті проведеного аналізу рекомендовано просту методику оперативної оцінки якості послуг міського пасажирського транспорту Наявність автоматизованої системи контролю перевізного процесу та вибіркові спостереження дозволять оцінювати надійність послуг ДПТ із мінімальними витратами.

Оперативна оцінка якості послуг ДПТ полягає у визначенні надійності послуг ДПТ.

Як показник надійності послуг ДПТ пропонується розрахунковий час поїздки пасажира до пункту призначення з пункту відправлення при заданих обмеженнях: розмірах фінансування системи ДПТ та фіксованому часі прибуття пасажира до пункту

призначення. Ресурси визначають: щільність маршрутної мережі міста; кількість пересадок;

кількість автобусів на маршрутах і, отже, інтервали руху автобусів на різних маршрутах у різні періоди часу, що в свою чергу зумовлює наповнення автобусів та комфортність пересування. Оцінка надійності послуг ДПТ є ймовірність прибуття пасажира до пункту призначення з пункту відправлення розрахунковий час.

На основі рекомендованої методики можлива оцінка надійності системи ДПТ

загалом, а також надійність її окремих елементів.

**Лiтература**

1. Розвиток транспортних систем та транспортної інфраструктури в умовах глобалізації економічних систем / Ганєва Т. І., к.т.н; Меленчук Т. М., д.т.н; Арцибашева Н. М., к.т.н.; Кирилюк Є. В. // Збірник наукових праць Х Міжнародної науково-практичної конференції «Технічне регулювання, метрологія , якість, інформаційні та транспортні технології:європейський вектор» , 22 – 23 жовтня 2020 р., Одеса, ОДАТРЯ, 2020: матер.конф. С.120-124.
2. Дослідження стану транспортної системи Одеси та Одеської області /Меленчук Т. М., д.т.н.; Арцибашева Н. М., к.т.н.; Ганєва Т. І., к.т.н.; Кирилюк Є. В. // Збірник наукових праць Х Міжнародної науково-практичної конференції «Технічне регулювання, метрологія , якість, інформаційні та транспортні технології:європейський вектор» , 22 – 23 жовтня 2020 р., Одеса, ОДАТРЯ, 2020: матер.конф. С.124-128.
3. Арцыбашева Н. Н. Підвищення ефективності роботи транспортних підприемств за рахунок використання інноваційних інформаційних технологій в логістиці / Арцибашева Н. М., Меленчук Т. М., Ілько О.//Сб.наукових праць межд. конф. «Інтелектуальні системи та інформаційні технології» м.Одеса, 19-24 серпня 2019 р. – Одеса. ТЄС.2019, С.132-135.
4. Доля В. К., Давідіч Ю. О., Григорова Т. М., Ергономічні і логістичні аспекти в транспортних системах.- Монографія, Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: Лідер, 2015. – с. 196.
5. Меленчук Т. М., Арцибашева Н. М., Ганєва Т. І. Вдосконалення системи перевезення пасажирів у приміському сполученні громадським транспортом з урахуванням психофізіологічних особливостей пасажирів. Вісник інженерної Академії України.-Київ, 2018.-№1.
6. Давідіч Н. М. Моніторинг впливу параметрів системи міського пасажирського транспорту на якість обслуговування населення / Н. В.Давідіч,
І. В. Чумаченко // Комунальне господарство міст: зб.наук.пр. Сер.:Технічні науки та архітектура.2016.Вип.128.С.89-93.
7. Григорова Т.М., Доля В.К., Давидич. Ю.О. Визначення факторів, які впливають на вибір пасажирами виду приміського транспорту. Вісник НТУ «ХПІ»: зб. наук. пр. – Серія: Механіко-технологічні системи та комплекси. – Харків: НТУ «ХПІ», 2015. – № 21(1130). – С. 29–37
8. Григорова Т. М., Доля В. К., Давидич Ю. О. Мониторинг влияния параметров поездки на изменение транспортной утомляемости пассажиров пригородного сообщения стаття Вісник НТУ «ХПІ»: зб. наук. пр. – Серія: Нові рішення в сучасних технологіях. – Харків: НТУ «ХПІ», 2015. – № 14(1123). – с. 120–124.
9. Григорова Т. М. Управління пасажирською транспортною системою приміського сполучення з урахуванням людського фактору стаття Комунальне господарство міст: зб. наук. пр. – Серія: Технічні науки та архітектура. – 2015. – Вип. 120. – с. 21–25.
10. Григорова Т. М., Доля В. К. Давідіч Ю. О. Визначення факторів, які впливають на вибір пасажирами виду приміського транспорту стаття Вісник НТУ «ХПІ»: зб. наук. пр. – Серія: Механіко-технологічні системи та комплекси. – Харків: НТУ «ХПІ», 2015. – № 21(1130). – с. 29–37