

ПАСАЖИРСЬКІ АВТОТРАНСПОРТНІ ПОСЛУГИ: КЛАСИФІКАЦІЯ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ

М. Никитюк, студентка,

М. Стригунова, кандидат технічних наук, доцент,

Севастопольський національний університет ядерної енергії та промисловості, м. Севастополь

ПАСАЖИРСКИЕ АВТОТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ: КЛАССИФИКАЦИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

М. Никитюк, студентка,

М. Стригунова, кандидат технических наук, доцент,

Севастопольский национальный университет ядерной энергии и промышленности, г. Севастополь

PASSENGER TRANSPORT SERVICES: CLASSIFICATION OF QUALITY INDICATORS

М. Nykytiuk, Student,

М. Strygunova, Candidate of Technical Sciences, Associate Professor,

Sevastopol National University of Nuclear Energy and Industry, Sevastopol

У роботі розроблено класифікацію показників якості пасажирських автотранспортних послуг при використанні принципів кваліметрії.

ВСТУП

Діяльність з надання пасажирських автотранспортних послуг в Україні регламентується законодавчою та нормативною базами, розглянутими у роботах [1—9]. Закон України «Про дорожній рух» [3] визначає правові й соціальні основи дорожнього руху з метою захисту життя і здоров'я громадян, а також регламентує безпечні й комфортні умови для учасників руху. Закон України «Про автомобільний транспорт» [1] визначає принципи організації та експлуатації автомобільного транспорту. У даному законі йдеться про необхідність забезпечення надання доступних послуг на достатньому рівні якості, забезпечення виконання вимог до технічного обслуговування і ремонту автотранспорту. Але не зазначено показники, які характеризують дані вимоги, та не вказано методи оцінювання рівня якості під час надання пасажирських автотранспортних послуг.

У постанові [2] визначається порядок здійснення міських, приміських, міжміських і міжнародних перевезень пасажирів, багажу, ручної поклажі й посилок, перевезень організованих груп дітей і туристів, обслуговування громадян на автостанціях, автовокзалах. Постанова [4] орієнтована на забезпечення дорожнього руху, але показники безпеки не відзначаються.

У роботах [5—8] представлено основні положення щодо технічного обслуговування, ремонту автомобільних транспортних засобів, робочого часу водіїв, положення щодо їх медичного огляду, але й ці роботи не містять конкретних показників й вимог щодо пасажирських автотранспортних послуг.

Національний стандарт [9] установлює експлуатаційні вимоги й методи контролю технічного стану автотранспортного засобу, але не містить вимог щодо якості послуг.

Таблиця. Класифікація показників якості пасажирських автотранспортних послуг

Комплексний показник якості	Груповий показник якості	Одиничний показник якості
Показники безпеки	—	Безпека життя й здоров'я пасажирів
		Схоронність багажу
		Стаж роботи водія
Терміновість перевезення	Своєчасність перевезення	Дотримання графіка перевезення
		Стан дороги
		Пунктуальність виконавця
		Організованість
		Частка транспортних засобів, що відправляються за розкладом
		Частка транспортних засобів, що прибувають за розкладом
		Середній інтервал руху транспортних коштів
	Показники швидкості	Тривалість поїздки, рейсу
		Середня швидкість руху транспортного засобу
		Частота зупинок транспортного засобу
Економічні показники	—	Витрати на пересування
		Додаткові витрати
		Витрати часу
Екологічні показники	—	Мінімальні впливи на навколишнє середовище
		Вміст шкідливих домішок у продуктах згорання двигунів
		Рівень шуму транспортного засобу
		Рівень вібрації транспортного засобу в нерухливому стані
		Рівень вібрації транспортного засобу під час руху
		Рівень енергетичного впливу транспортного засобу
Обслуговуючий персонал	Кваліфікація персоналу	Освіта
		Стаж роботи
		Рівень кваліфікації (клас водіння)
		Періодичність підвищення кваліфікації
		Число порушень правил керування транспортними засобами за певний період
		Число порушень посадових інструкцій за певний період
	Культура обслуговування	Доброзичливість
		Вихованість
		Поважне ставлення до пасажирів
		Організованість
		Сумлінність
		Комунікабельність
		Живучість
Показники надійності	—	Температура повітря у транспортному засобі
		Освітленість у транспортному засобі
		Допустимі значення шуму, вібрації та вологості
		Середнє (допустиме) наповнення салону транспортного засобу
		Термін служби
		Імовірність безвідмовної роботи
		Наробіток на відмову
		Періодичність контролю технічного стану транспортних засобів органами державного нагляду
		Наявність документа, що підтверджує допуск транспортного засобу до експлуатації
		Інформація щодо відправлення і прибуття транспортних засобів
Показники інформаційного обслуговування	Доступність інформації	Інформація щодо надаваних пасажирам послуг та їхньої вартості

У роботі [10] розглядаються лише такі показники: комфортабельність поїздки щодо наповнення автотобусів і регулярності їх руху на маршрутах; час, затрачений пасажиром на пересування; безпека перевезень. За допомогою цих показників можна описати одиничні властивості пасажирських автотранспортних послуг і розробити класифікацію показників якості, що дозволить отримувати оцінку рівня якості на будь-якому ієрархічному рівні оцінювання. У результаті оцінювання доцільно виділити показники (одиничні, групові, комплексні), що мають низькі значення під час оцінювання рівня якості надаваних послуг.

З аналізу законодавчої й нормативної баз України можна зробити висновок, що не розглядається повна номенклатура показників, які характеризують потреби (вимоги, очікування, бажання) споживачів, і не розглядаються методи оцінювання якості з боку споживачів.

Мета статті — виявити номенклатуру показників якості пасажирських автотранспортних послуг і розробити їхню класифікацію з використанням ієрархічного методу.

Реалізація наукового дослідження

Використовуючи аналіз джерел [1—10], можна виділити додаткові комплексні, групові й одиничні показники, які характеризують узагальнений показник якості пасажирських автотранспортних послуг. У таблиці представлено класифікацію показників якості, розроблену на підставі ієрархічного підходу. Узагальнений показник характеризує якість надаваних послуг та оцінюється при використанні одиничних, групових і комплексних показників.

Розроблена класифікація показників якості дозволить проводити оцінювання рівня якості на різних етапах, наприклад, оцінювання лише одиничних показників, або лише групових чи комплексних, або узагальненого показника якості пасажирських автотранспортних послуг.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Аналіз стану нормативної й законодавчої бази України в сфері оцінювання якості пасажирських автотранспортних послуг виявив такі недоліки: відсутність показників, які характеризують задоволеність споживачів якістю послуг; не визначено методи оцінювання показників якості пасажирських автотранспортних послуг.

2. Ураховуючи принцип кваліметрії (показник будь-якого рівня узагальнення, крім самого нижнього (вихідного) рівня, тобто одиничні показники якості, визначається відповідними показниками попереднього ієрархічного рівня (груповими, комплекс-

ними й узагальненими), розроблено класифікацію показників якості пасажирських автотранспортних послуг.

З метою отримання рівня задоволеності споживачів якістю надаваних пасажирських автотранспортних послуг пропонується у подальших дослідженнях розробити такий метод оцінювання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України «Про автомобільний транспорт» від 23.02.2006 № 3492-IV.
2. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» від 18.02.1997 № 176.
3. Закон України «Про дорожній рух» від 30.06.1993 № 3353-XII.
4. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження положення про службу безпеки дорожнього руху міністерств, інших центральних органів державної виконавчої влади, підприємств, їх об'єднань, установ і організацій» від 05.04.1994 № 227.
5. Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів, затв. наказом Міністерства транспорту України від 11.11.2002 № 792, зареєстр. в Міністерстві юстиції України від 17.02.2003 за № 122/7443.
6. Положення про робочий час і час відпочинку водіїв автотранспортних засобів, затв. наказом Міністерства транспорту України від 17.01.2002 № 18, зареєстр. в Міністерстві юстиції України від 04.02.2002 за № 97/6385.
7. Положення про медичний огляд кандидатів у водіїв та водіїв транспортних засобів, затв. наказом Міністерства охорони здоров'я України та Міністерства внутрішніх справ України від 05.06.2000 № 124/345, зареєстр. у Міністерстві юстиції України від 18.07.2000 за № 435/4636.
8. Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з надання послуг з перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом загального користування (крім надання послуг з перевезення пасажирів та їх багажу на таксі), затв. наказом Міністерства транспорту України і Державним комітетом України з питань регуляторної політики та підприємництва від 18.12.2003 № 136/985, зареєстр. в Міністерстві юстиції України від 30.12.2003 за № 1259/8580.
9. ДСТУ 3649-97. Засоби транспортні дорожні. Експлуатаційні вимоги безпеки до технічного стану та методи контролю.
10. Криворучко О. Системне оцінювання якості транспортних послуг // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2011. — № 2 — С. 46—51. ■