

УДК 338.47:656.07
ББК 65.9(2)37
Б-83

Борс Х.И., Гук Г.А., Теучеж И.Б., МГТУ, г. Майкоп

СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ СЕРВИСНОГО ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ: СОВРЕМЕННЫЙ ПОДХОД

В статье рассмотрены актуальные вопросы повышения уровня транспортного обслуживания пассажиров в современных условиях хозяйствования. Установлено, что для достижения конкурентоспособного уровня и статуса, необходимо постоянно проводить контроль качества предоставляемых услуг и работать над его улучшением, расширять ассортимент, создавать диверсифицированный набор видов сервисного обслуживания, использовать оперативную оценку качества перевозок по целому комплексу показателей, а также изыскивать резервы снижения затрат производственно – хозяйственной деятельности.

Новые экономические условия, сложившиеся в процессе формирования рынка транспортных услуг, появление и усиление конкуренции между предприятиями транспорта, способствовали закреплению в практике организации и планирования работы такого понятия как «услуга транспорта». До недавнего времени большинство транспортных организаций выполняли роль перевозчиков и не заботились о предоставлении широкого спектра других услуг: информационных, коммуникационных, маркетинговых и т.д. В настоящее время для формирования эффективной системы сервисного обслуживания пассажиров необходимо, во-первых, измерять и оценивать параметры качества пассажирского сервиса, а, во-вторых, свести к минимуму, а лучше ликвидировать, несоответствие между ожидаемым и фактическим уровнем качества. Сложность заключается в том, что многие параметры качества услуг транспорта и пассажирского сервиса нельзя измерить количественно и для них чаще всего приходится пользоваться лингвистическими выражениями типа "лучше-хуже", "выше-ниже", "доступно-недоступно" и так далее.

Вопросы повышения уровня транспортного обслуживания пассажиров всегда были актуальны. В современных условиях хозяйствования они тесно связаны с проблемой сервиса и качества предоставляемых услуг. Пассажир ожидает, что перевозчик сократит время перемещения, снизит плату за перевозку, повысит комфортность поездки, обеспечит безопасность перевозок, повысит регулярность движения транспортных средств, расширит маршрутную сеть.

Данная проблема является одной из составляющих стратегического плана предприятия, от эффективного и своевременного решения которой, зависит финансово-экономическое состояние предприятий транспорта. Наличие на автопредприятиях системы качества, разработанной в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000 (МС ИСО 9000), является необходимым экономическим условием выхода предприятий на рынок и их участия в конкурентной борьбе.

Различные по форме собственности и масштабу производства транспортные предприятия функционируют в плотной конкурентной среде. Конкуренция на транспорте способствует улучшению качества транспортного обслуживания населения, грузовладельцев, снижению затрат на перевозки. Следствием возрастающей конкуренции на рынке транспортных услуг является повышение уровня требований клиентов. Низкая цена и высокое качество предоставляемых услуг являются по – прежнему первостепенными, однако они перешли из разряда «желательных» в разряд «обязательных» для конкурентоспособных услуг. Сегодня потребители транспортных услуг обращают внимание на дополнительные критерии, такие как время, затрачиваемое на поездку, регулярность движения, комфортность, удобство, безопасность перевозок и т.д.

В настоящее время в Республике Адыгея транспортная сеть развивается по нескольким направлениям: автобусные перевозки, таксомоторные перевозки, троллейбусные перевозки, перевозки частных владельцев. Порой действия всех указанных

перевозчиков приводит к повышению уровня ДТП на улицах города, снижению безопасности перевозок, следствием чего является неудовлетворительный уровень качества перевозок. Нормальная работа транспорта в этих условиях требует разработки соответствующих правил, инструкций, положений, которых должны придерживаться все участники транспортного процесса и другие субъекты рыночных отношений.

Для обеспечения качественного обслуживания населения и оптимального наполнения подвижного состава, соответствующего колебаниям пассажирских потоков, должно меняться количество, вместимость и распределение подвижного состава по транспортной маршрутной сети. Повышение качества перевозок предполагает реализацию целого комплекса взаимосвязанных мероприятий. Такие ученые, как Е.А. Кравченко, А.В. Шабанов и др. рассматривали и развивали понятие комплексного, интегрального показателя качества, учитывающего различные факторы сервисного обслуживания пассажира. Наиболее эффективным считаем комплексный показатель уровня пассажирского сервиса, предложенный А.В. Шабановым:

$$S = S_1^{K_1} * S_2^{K_2} * S_3^{K_3} * S_4^{K_4} * S_5^{K_5} * S_6^{K_6},$$

где S_1 – надежность перемещения точно по графику (время поездки); S_2 – доступность (частота движения общественного транспорта); S_3 – безопасность; S_4 – комфортность; S_5 – величина транспортного тарифа; S_6 – показатель информационного сервиса; $K_1 \dots K_6$ – показатели степени, характеризующие весомость соответствующего показателя уровня сервиса.

Правильность, точность и быстрота определения этих характеристик влияют на общую эффективность пассажирских услуг.

Необходимо отметить, что планирование, организация работы и управление движением автобусов в городском, пригородном, междугородном сообщениях, имеют ряд характерных закономерностей и специфических особенностей [1], которые необходимо учитывать при проектировании маршрутных сетей и организации работы автобусов на линии.

Следует отметить, что выявление относительного качества укрепляет надежность предприятия, помогает завоевать и удержать позиции на сегодняшнем рынке.

Конкурентные преимущества транспортного предприятия напрямую связаны с высоким качеством предоставленных услуг и сервисного обслуживания. Следовательно, функцией любого конкурентного преимущества является обеспечение доходов, превышающих среднеотраслевой уровень и завоевание устойчивых позиций на рынке.

Поэтому, для достижения конкурентоспособного уровня и статуса, необходимо постоянно проводить контроль качества предоставляемых услуг и работать над его улучшением, расширять ассортимент, создавать диверсифицированный набор видов сервисного обслуживания, а также изыскивать резервы снижения затрат производственно – хозяйственной деятельности.

Поскольку конкуренция на сегодняшний день приняла международный характер, то на первый план выходит положение о стратегиях дифференциации и диверсификации, а снижение себестоимости уходит на второй план.

Стратегия дифференциации означает, что транспортные предприятия стремятся к уникальности в каком-либо аспекте, который оказывается важным большому количеству клиентов. Стратегия диверсификации предполагает стремление транспортной отрасли предоставлять новые дополнительные услуги, ориентированные на новые рынки. Внедрение этих стратегий невозможно без расширения и управления сервисным обслуживанием транспортных услуг.

В проекте по техническому развитию (именно в годовых и стратегических планах) транспортных организаций, несомненно, особая роль отводится широкому кругу вопросов по обеспечению качества обслуживания, основой которых становится разработка комплексных программ развития предприятий на уровне отрасли, региона и страны в целом. Эти программы носят систематический характер выполнения ряда целевых задач, среди которых основными являются:

- структурирование системы показателей качества услуг транспортной отрасли на уровне региона;

- систематизация элементов (факторов) повышения качества транспортных услуг;
- разработка экономического механизма обеспечения качества и конкурентоспособности транспортных услуг региона в условиях рыночного хозяйствования;
- усиление роли стандартизации и сертификации транспортных услуг региона в повышении их качества и рентабельности;
- выявление роли информационного обеспечения в области стандартизации транспортных услуг региона;
- разработка системы управления качеством транспортно-логистического центра «Адыгея» на основе стандартов ИСО 9000 на уровне региона.

В условиях транзитивной экономики, предприятие должно определять степень соответствия своих услуг требованиям, как на внешнем, так и на внутреннем рынках.

Для управления качеством транспортного обслуживания пассажирских компаний региона необходимо: использование оперативной оценки качества самих перевозок, применяя состав показателей качества и их нормативы; оценку уровня обеспечения норматива качества по каждому из показателей; интегральную оценку качества по совокупности показателей; разрабатывать мероприятия, улучшающие качество по отстающим показателям.

На основе оценки качества по каждому отдельно взятому показателю (дифференциальной оценки качества) устанавливают общую (комплексную, интегральную) оценку качества [2]. Сопоставительная оценка качества перевозок пассажиров производится по четырехуровневой системе оценок: образцовый уровень обслуживания, хороший, удовлетворительный, неудовлетворительный (таблица 1).

Качество перевозки пассажиров на конкретном маршруте или на всей автобусной сети оценивается в часы пик по наиболее загруженному направлению и участку маршрута.

Таблица 1- Оценка качества перевозки пассажиров

Уровень обслуживания	Нормативный коэффициент качества				Интегральный коэф-т качества перевозки пасс-в
	относит. напол-нения	относит. затрат времени	регулярности движения	динам. изменения уровня ДТП	
Образцовый	1,0	1,0	0,98	0,98	0,96
Хороший	0,88 – 0,94	0,92	0,95	0,85	0,65 – 0,69
Удовлетворительный	0,78	0,75	0,93	0,7	0,38
Неудовлетворительный	Ниже 0,78	Ниже 0,75	Ниже 0,92	Ниже 0,7	Ниже 0,38

С каждым годом транспортные предприятия должны достигать образцового уровня обслуживания, а именно интегральный коэффициент качества перевозки пассажиров должен стремиться к 0,96. Полный расчет интегрального коэффициента качества обслуживания пассажиров необходимо проводить 1 раз по результатам года, тогда экономический эффект будет достигнут в долгосрочной перспективе.

Литература

1. Володин Е.П., Громов Н.Н. Организация и планирование перевозок пассажиров автомобильным транспортом. Учеб. для вузов / Е.П. Володин, Н.Н. Громов, – М.: Транспорт, 2001. – 224 с.

2. Касаткин Ф.П. Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса: Учебное пособие для высшей школы / Ф.П. Касаткин, С.И. Коновалов, Э.Ф. Касаткина, – 2-е изд. – М.: Академический Проект, 2005. – 352 с.