

3. Об основах государственного социального страхования : Закон Республики Беларусь, 13 янв. 1995 г., № 3563-ХП : в ред. Закона Респ. Беларусь от 30.12.2011 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2012. – № 2. – 2/1884.

4. О страховой деятельности : Указ Президента Респ. Беларусь, 25 авг. 2006 г., № 530 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 143. – 1/7866.

5. Об установлении размеров страховых тарифов, страховых взносов лимитов ответственности по отдельным видам обязательного страхования : Указ Президента Респ. Беларусь, 25 авг. 2006 г., № 531 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 143. – 1/7866.

УДК 656.072

КРИТЕРИИ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ

Студ. гр. 101141-19 **Немкевич В. В.**
Научный руководитель – асс. Гинько А. Г.

Под качеством транспортного обслуживания пассажиров понимают совокупность свойств перевозочного процесса и системы перевозок пассажиров, обуславливающих удовлетворение потребностей пассажиров в поездках в соответствии с установленными нормативными требованиями.

Качество обслуживания характеризуется наличием претензий пассажиров к обслуживанию на транспорте, терминалах, по несвоевременному прибытию и отправлению, несоответствию категории автобуса величине пассажиропотока на маршруте.

Существуют следующие показатели качества работы на маршрутах:

– регулярность: рейсы, выполненные в соответствии с расписанием движения или при допустимых отклонениях от него, считаются регулярными; рейсы, выполненные с отклонениями от расписания

выше нормы, незавершенные по различным причинам и вовсе не начатые, относятся к нерегулярным;

– безопасность перевозок: включает в себя каждый случай ДТП по вине водителя, травмирования пассажира при посадке/высадке, в салоне. Безопасность перевозок – безусловное требование, предъявляемое пассажирами и обществом к системе организации и управления перевозками. При организации перевозок пассажиров автобусами необходимо руководствоваться Правилами дорожного движения, требованиями по обеспечению безопасности движения на автобусных маршрутах, приказами, распоряжениями и указаниями органов управления по вопросам безопасности движения. Безопасность перевозок оказывает непосредственное влияние на качество перевозок пассажиров и доверие граждан к перевозчику;

– надлежащая информация: измеряется в количестве жалоб, поступивших от пассажиров на сайты и в администрации, на обеспечение информацией на маршрутах (наличие в салоне схемы маршрута и маршрутной сети, расписания, правил перевозки, телефонов диспетчерской перевозчика и контролирующих органов, сайта, куда можно обратиться с жалобами и пожеланиями, объявление остановок в автобусе).

– культура обслуживания: измеряется в количестве жалоб, поступивших от пассажиров на сайты центральной диспетчерской службы и администрации, на культуру обслуживания на маршрутах (культуру поведения водителя и кондуктора, грязь и некомфортные условия в салоне). На предприятиях на постоянной основе должна проводиться работа с сотрудниками, водителям могут устанавливаться премии за культуру обслуживания пассажиров;

– комфортабельность транспортных средств: один из важнейших критериев, т.к. пассажир, как правило, делает выбор в пользу более комфортного транспортного средства. Необходимо поддерживать парк транспортных средств в надлежащем состоянии, постоянно его обновлять;

– эксплуатационная скорость на маршрутах: от эксплуатационной скорости транспортных средств зависит качество обслуживания пассажиров, это выражается в затратах времени на поездку пассажира. Высокая эксплуатационная скорость доказывает высокую эффективность существующей маршрутной сети предприятия.

На основе оценки качества по каждому отдельно взятому показателю устанавливают общую (комплексную, интегральную) оценку качества. Оценки качества используют для управления качеством, т. е. для целенаправленного изменения значений показателей в соответствии с установленными нормативами и целями развития транспортной системы.

Для управления качеством транспортного обслуживания решают ряд задач: обосновывают состав показателей качества и устанавливают их нормативы; оценивают уровень обеспечения норматива качества по каждому из показателей; производят интегральную оценку качества по совокупности показателей; разрабатывают и реализуют мероприятия, улучшающие качество по отстающим показателям.

Руководствуясь данными показателями, пассажир отдает предпочтение тому или иному виду транспорта, перевозчику для удовлетворения своих потребностей.

ЛИТЕРАТУРА

1. СТБ 1731.3-2007. Услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом.

2. Горев, А. Э. Организация автомобильных перевозок и безопасность движения: учебное пособие для студ. высш. проф. образования / А. Э. Горев, Е. М. Олещенко. – М. : ИЦ Академия, 2018. – 256 с.

УДК 656.1

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОПЕРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ МАРШРУТНЫМ ГОРОДСКИМ ПАССАЖИРСКИМ ТРАНСПОРТОМ

Студ. гр. 101141-20 **Налетко В. П., Явлаш Н. С.**
Научный руководитель – ст. преп. Овчинников И. А.

Основное назначение оперативного управления городским пассажирским транспортом сводится к удовлетворению потребностей населения в поездках при высоком уровне качества обслуживания и при эффективном использовании подвижного состава.