

3. Официальный сайт логистического центра ООО «Pradius Nova»: [сайт]. – URL: <https://pradius.by/> (дата обращения: 12.03.2024).

4. Нехватка персонала? Смотрим на проблему под другим углом / MYFIN : [сайт]. – URL: <https://targcontrol.com/> (дата обращения: 12.03.2024).

Представлено 19.04.2024

УДК 656

ОЦЕНКА КРИТЕРИЕВ КАЧЕСТВА ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК В ЛОГИСТИКЕ

ASSESSMENT OF QUALITY CRITERIA FOR PASSENGER TRANSPORTATION IN LOGISTICS

Ивуть Р. Б., д-р экон. наук, проф.,

Маркова Е. С., маг.,

Белорусский национальный технический университет,

г. Минск, Республика Беларусь

R. Ivuts, Doctor of economical Sciences, Professor,

K. Markova, Master's degree student,

Belarusian National Technical University, Minsk, Belarus

В статье представлены критерии для оценки качества общественного пассажирского транспорта, а также условия улучшения качества общественного пассажирского транспорта в аспекте городской логистики.

The article presents criteria for assessing the quality of public passenger transport and conditions for improving the quality of public passenger transport in the aspect of urban logistics.

Ключевые слова: *качество, пассажирские перевозки, пассажиры, перевозка, логистика, критерии.*

Keywords: *quality, passenger transportation, passengers, transportation, logistics, criteria.*

ВВЕДЕНИЕ

Взгляд на общественный транспорт через призму устойчивого развития позволяет заботиться обо всех аспектах жизни человека, окружающей среде и безопасности. Это также позволяет всесторонне рассмотреть важные вопросы в области общественного пассажирского транспорта.

КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА ОБЩЕСТВЕННОГО ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА

Согласно Постановлению Совета Министров Республики Беларусь «О Государственной программе «Транспортный комплекс» на 2021–2025 годы» ключевыми направлениями деятельности по обеспечению доступности, повышению качества и безопасности услуг автомобильного, городского электрического транспорта и метрополитена, повышению эффективности работы транспортных организаций, выполняющих перевозки пассажиров, являются:

- обновление парка подвижного состава автомобильного транспорта общего пользования, городского электрического транспорта и метрополитена современными комфортабельными, экономичными, экологичными и надежными транспортными средствами;
- создание комфортных условий для пассажиров посредством повышения скорости перевозки и обеспечения других ожидаемых пассажирами удобств;
- обеспечение безубыточной работы транспортных организаций;
- повышение безопасности перевозок пассажиров;
- обеспечение роста экспорта транспортных услуг по автомобильным перевозкам [1].

Качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя [2]. Воспринимаемое качество услуги – это уровень качества, воспринимаемый потребителем. Восприятие потребителем предоставляемого качества зависит от его личного контакта с услугой, от информации, полученной об услуге от поставщика или из других источников.

Ожидаемое качество услуги – это уровень качества, который требуется потребителю. Сумма нескольких взвешенных критериев качества может считаться уровнем обслуживания. Относительную важность этих критериев можно оценить на основе качественного

анализа. Предполагаемое качество услуги – это уровень качества, который поставщик услуг намеревается предоставить потребителям. На него влияют: ожидаемое качество обслуживания, клиенты, финансовые и технические ограничения и конкурентоспособность.

Изменения в качестве обслуживания можно отметить, как разницу между «ожидаемым качеством» и «предполагаемым качеством», то есть степенью, на которую поставщики услуг могут направить свои усилия. Разница между «запланированным качеством» и «воспринимаемым качеством» заключается в степени удовлетворенности клиентов.

Общее качество пассажирских транспортных услуг охватывает широкий набор критериев. Однако «качество» – это понятие, определяемое в зависимости от принятой точки зрения. Его можно понимать в философских, психологических, социологических, технических, экономических и маркетинговых категориях [3].

Поскольку общественный пассажирский транспорт является одним из важнейших элементов городской логистики, проблема его качества приобрела особую актуальность, в том числе, в связи с такими условиями, как:

- высокая мобильность общества, а значит и необходимость быстрых перемещений;
- растущие требования и ожидания пассажиров;
- повышение качества и надежности транспортных средств, конкуренция среди перевозчиков;
- высокий спрос на туристические услуги;
- быстро развивающиеся системы управления транспортной инфраструктурой.

Можно выделить несколько категорий критериев с помощью которых можно оценить качество общественного пассажирского транспорта (рис. 1):

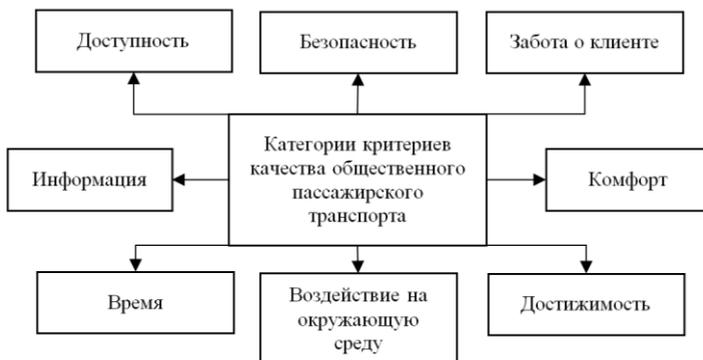


Рисунок 1 – Категории критериев качества общественного пассажирского транспорта

- *доступность*: доступ к системе общественного пассажирского транспорта, включая соединения с другими видами транспорта;
- *информация*: систематическое предоставление информации о системе общественного пассажирского транспорта для планирования и осуществления поездок;
- *время*: затрагивает вопросы времени, связанные с планированием и реализацией поездки;
- *комфорт*: элементы обслуживания, обеспечивающие пассажирам атмосферу удобства;
- *забота о клиенте*: элементы обслуживания для достижения наилучшего соответствия стандартов обслуживания требованиям клиента;
- *безопасность*: чувство личной защиты, испытываемое клиентами, возникающее в результате используемых определенных мер и действий;
- *воздействие на окружающую среду*: воздействие на окружающую среду в результате оказания услуг общественного пассажирского транспорта;
- *достижимость*: объем предлагаемой услуги в географических единицах, времени, частоте и виде транспорта.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Рассмотренные аспекты качества общественного пассажирского транспорта не исчерпывают всех важных вопросов, необходимых

для того, чтобы пассажиры пользовались услугами многих перевозчиков в соответствии со своими ожиданиями.

ЛИТЕРАТУРА

1. Постановление Совета Министров Республики Беларусь «О Государственной программе «Транспортный комплекс» на 2021–2025 годы» : [сайт]. – URL: <https://targcontrol.com/> (дата обращения: 04.04.2024).

2. Протасова, Л. Г. Управление качеством в сфере услуг : монография / Л. Г. Протасова, О. В. Плиски ; М-во образования и науки РФ, Урал. гос. экон. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. гос. экон. ун-та, 2010. – 176 с.

3. Александрова, С. А. Исследование качества пассажирских перевозок городским общественным транспортом / С. А. Александрова, Д. В. Морозова // Информационное обеспечение устойчивого развития экономики : Материалы Международной научной конференции, молодых ученых и преподавателей вузов, Краснодар, 17–18 мая 2018 года / сост. Ю. И. Сигидов, Н. С. Власова, Г. Н. Ясменко, В. В. Башкатов. – Краснодар : Изд-во «Магарин Олег Григорьевич», 2018. – С. 275–279.

Представлено 04.05.2024