

УДК 65.018. : 656.022.

ВПЛИВ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПОПИТ СПОЖИВАЧІВ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

*Жердєв М.Д., к.е.н., професор,
Мирошніченко Ю.В., аспірант (УкрДАЗТ)*

У статті визначено взаємозв'язок між якістю надаваних послуг в пасажирських перевезеннях та попиту споживачів, а також вплив об'єктивних та суб'єктивних факторів на них.

Ключові слова: пасажирські перевезення, користувачі транспортних послуг, якість транспортних послуг, соціальні фактори, економічні фактори.

Постановка проблеми та її зв'язок з науковим чи практичними завданнями. З переходом підприємств до ринкової економіки і розвитком конкуренції виникає необхідність у забезпеченні якості пасажирських послуг. Як свідчить світовий досвід ринку транспортних послуг, їх конкурентноздатність на 95 % залежить від якості надаваних послуг. Високий рівень якості транспортних послуг у сфері пасажирського залізничного транспорту є запорукою безпеки перевезень, задоволеності та лояльності споживачів. Надання послуг пасажирським залізничним транспортом, якість яких відповідала б потребам пасажирів, є подальшим напрямком досліджень діяльності залізниць.

Аналіз останніх досліджень та виділення невирішених частин загальної проблеми. Питанням якості транспортної продукції присвячені роботи багатьох вчених. На думку одних - головним фактором забезпечення рівня якості транспортного обслуговування є кадри – люди [1], у інших основними критеріями, що відображають якість послуги, є: доступність, репутація компанії, знання, надійність, безпека [2]. Також запропоновано визначення змісту якості транспортних послуг як об'єкта управління здійснювати на підставі рекомендацій МС ІСО 9000 версії 2000 і відповідно до специфіки всіх ключових процесів і підпроцесів, які формують якість транспортних послуг [3,4]. Проте накопичені теоретичні та практичні нароби вимагають подальшого розвитку та вдосконалення. Так рекомендації щодо управління якістю на пасажирському залізничному транспорті потребують доопрацювання на принципово нових ринкових основах та з урахуванням орієнтації на пасажирів. Необхідне також удосконалення класифікації факторів, що формують якість транспортних послуг.

Метою даної роботи є узагальнення системи критеріїв, які впливають на якість транспортного обслуговування на залізничному транспорті.

Викладення основного матеріалу

дослідження. На залізницях транспортна послуга в пасажирських перевезеннях – це безпосереднє переміщення пасажирів і комплекс супутніх послуг, що надаються користувачам транспорту, які включають: оформлення проїзних документів, посадку і висадку пасажирів, обслуговування на шляху прямування, на вокзалах та інше.

Попит та пропозиція на транспорті визначаються, з одного боку, платоспроможністю користувачів транспорту за транспортні послуги, а з іншого - виробничими можливостями транспортної системи по їх задоволенню.

Користувачів транспортних послуг не цікавлять витрати залізниць на поліпшення якості обслуговування і методи підвищення конкурентоспроможності транспорту. В оцінці рівня якості пасажирів орієнтуються, як правило, не на надання самих послуг, що пропонуються, а на свою думку, яка складається в процесі обслуговування на кожному етапі поїздки. Вони порівнюють сервіс, який пропонує залізниця, з сервісом інших видів транспорту, а також ціну на послуги. І вже на основі порівняльної оцінки вибирають найприємніший, із їхньої точки зору, вид транспорту або послуги.

На величину попиту пасажирів впливають багато факторів, тісно пов'язаних між собою. Ці фактори можна розділити на об'єктивні та суб'єктивні.

До об'єктивних факторів впливу на попит користувачів транспортних послуг належать економічні, соціальні та природні:

- економічні фактори відбивають економічну стабільність країни (ступінь інфляції), розміщення виробництва і продуктивних сил, розвиток суспільного виробництва в цілому по країні та по окремим галузям (наприклад, розвиток туризму) і фактичний рівень доходів населення;

- соціальні фактори включають стабільність соціально-політичного положення регіонів і країни в цілому, зростання населення, структуру населення за професією і його розподіл за місцем проживання (у містах і сільській місцевості), зміну в розміщенні населення в часі та

просторі, міграцію, розвиток матеріально - культурного рівня життя населення країни (рівень освіти і культура населення), національні, релігійні, місцеві та традиційні звички (споживчі смаки);

- природні фактори: клімат, кількість опадів, рельєф місцевості, екологічну безпеку регіонів та інші.

До суб'єктивних факторів, що впливають на попит пасажирів за видами транспорту, відносять:

- наявність різних видів транспорту, вартість

проїзду і рівень якості перевезень, рівень і характер конкуренції на транспортному ринку;

- платоспроможність пасажирів, на яку впливають такі фактори, як ціна (тариф), якість обслуговування пасажирів та різноманітність послуг на конкретному виді транспорту. В умовах, коли витрати пасажирів на поїздку займають значну частину його бюджету, вплив вартісних факторів на величину попиту є найбільш суттєвим (рис. 1).



Рисунок 1 - Вплив соціально-економічних факторів на обсяги пасажирських перевезень

Ефективне забезпечення пасажирських перевезень потребує маркетингових досліджень – роботи з вивчення та задоволення всіх потреб і побажань споживачів. На залізницях відділи маркетингу пасажирських перевезень повинні зосереджувати увагу на рівень надаваних послуг пасажирам та запропонувати як можна вищу якість послуг споживачам, з тим щоб утримати справедливую частку ринку пасажирських перевезень.

До критеріїв якості транспортного обслуговування пасажирів включають: ритмічність, регулярність і швидкість перевезень, безпека поїздки, комфортабельність на шляху прямування і на вокзалах, зручність при придбанні та замовленні квитка, зручність часу відправлення і прибуття поїздів, відповідність послуги і сервісу вимогам, поведження транспортних працівників відносно пасажирів.

Якщо у пасажирів створюються негативні думки про даний вид транспорту, унаслідок незадоволення вимог до якості, то він "втрачає

авторитет" і напрямок, де діють різноманітні маршрути альтернативних видів транспорту. Як наслідок, втрачаються доходи, а без наявності необхідних фінансових коштів не можна створити належний сервіс на вокзалах, у поїздах та інших місцях обслуговування пасажирів.

Якість, поряд з ефективністю, є однією з найскладніших філософських, геополітичних, економічних, соціальних та виробничо-технічних категорій. Взаємозв'язок між кількістю та якістю в найбільш повному та загальному вигляді сформульована філософами в законі про перехід кількості в якість. Це теоретичне положення має важливе значення для вивчення категорії якості на основі системного підходу до вироблення та впровадження практичних рекомендацій ефективного управління економікою будь-якого виробництва, в тому числі транспортного, в умовах регулювання ринкових відносин.

Якість продукції є поняттям відносним, так як для узагальнюючої характеристики важливим є порівняння її різноманітних властивостей між

собою, а також із властивостями інших видів аналогічної продукції. Невід’ємною властивістю якості будь-якої продукції є її здатність задовольняти певні потреби та видозмінюватись у відповідності з інтересами споживачів. Тому сутність якості продукції або послуги заключається як в їх споживчій вартості, так й у вартості, тобто в тій сумі суспільно або індивідуально необхідних витрат праці. Таким чином, поняття “якість” застосовується не тільки до предметів, але й до транспортних послуг та процесів перевезень.

Тобто під якістю продукції або роботи необхідно розуміти сукупність найбільш істотних їх властивостей (для транспортного виробництва – критеріїв), які обумовлюють ступінь придатності й можливості продукції, послуги або роботи до задоволення певних потреб у відповідності до їх призначення [5].

Висновки та перспективи подальших наукових розробок в даному напрямі. Кожна людина є потенційним пасажиром. Переміщення є однією з першочергових потреб життєдіяльності людини. Тому необхідно розглянути залежність тих критеріїв, які безпосередньо впливають на вибір людиною того чи іншого виду транспорту. Тобто розглянути дані критерії впливу у вигляді ієрархічної піраміди (4 рівні) з ранжуванням їх на первинні та другорядні, в залежності від виду сполучення (дальнє та приміське).

У дальньому сполученні до первинних критеріїв вибору, на нашу думку, можна віднести наступні: якість транспортного обслуговування, вартість транспортної послуги; до другорядних -

час поїздки, час очікування. Тому що поїздку у дальньому сполученні пасажир планує, як правило, заздалегідь, і, в першу чергу, споживача цікавить саме якість обслуговування, бо поїздка буде тривалою. На другому рівні – ціна, бо є альтернатива поміж видами транспорту, та платоспроможність пасажирів. На третьому, четвертому рівні - час очікування транспортного засобу та час поїздки, що зумовлено тим, що пасажир в тій чи іншій мірі може розпоряджатися своїм вільним часом.

У приміському сполученні навпаки до первинних критеріїв вибору, на нашу думку, слід віднести - час поїздки, час очікування до початку поїздки; до другорядних - якість транспортного обслуговування, вартість транспортної послуги.

При поїзді в приміському сполученні пасажир, як правило, має обмежений час. Це обумовлено тим, що потреби людей (працевдатних) пов’язані безпосередньо з виробничою діяльністю (поїздки до міста праці, навчання, відрядження). Тому, в першу чергу, віддається перевага саме часу очікування транспортного засобу, часу поїздки. А вже в другу чергу, тобто третій та четвертий рівень піраміди, якості транспортного обслуговування, вартості транспортної послуги, так як поїздка не дуже тривала, а ціна квитка, майже не варіюється.

Первинні та другорядні критерії вибору пасажиром виду транспорту в залежності від виду сполучення наведено на рисунку 2 а); б).

а) первинні та другорядні критерії вибору пасажиром виду транспорту у дальньому сполученні;



б) первинні та другорядні критерії вибору пасажиром виду транспорту у приміському сполученні



Рисунок 2 - Транспортна піраміда критеріїв вибору пасажиром виду транспорту за видами сполучень

З вище наведеного можна зробити висновок, що авторами визначено сутність соціально – економічних факторів впливу на обсяги пасажирських перевезень. Також висвітлено проблеми щодо рівня якості надаваних послуг в пасажирських перевезеннях та виділено основні критерії вибору пасажиром виду транспорту за видами сполучень.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Рудяченко І.Ф. Підвищення якості транспортних послуг на основі комплексу маркетинг – логістики / І.Ф. Рудяченко // Маркетинг і логістика в системі менеджменту пасажирських перевезень на залізничному транспорті: Матеріали Першої Міжнародної науково – практичної конференції. – К.: ДАЗТУ, 2009. – С. 36 – 44.

2. Головіна Е.А. Теоретические основы измерения и обеспечения качества услуг на пассажирском железнодорожном транспорте / Е.А. Головіна // Маркетинг і логістика в системі менеджменту пасажирських перевезень на

7. – 19.

залізничному транспорті: Матеріали Першої Міжнародної науково – практичної конференції. – К.: ДАЗТУ, 2009. – С. 12 – 14.

3. Шинкаренко В.Г., Криворучко О.Н., Василенко Т.Е. Основы контроля и регулирования качества услуг пассажирских автотранспортных предприятий . – Х.,- 2006. – 26 с. [Препр./ХНАДУ].

4. Василенко Т.Е. Классификация факторов, формирующих качество услуг пассажирских предприятий автомобильного транспорта (ПАТР) / Т.Е. Василенко // Економіка: проблеми теорії та практики: Зб. наук. пр. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2005. – Вип. 210. – Т.4. – С. 855 – 866.

5. Экономика железнодорожного транспорта: Учеб. для вузов ж.-д. трансп. / под ред. Н.П. Тершиной, Б.М. Лapidуса, М.Ф. Трихункова. – М.: УМК МПС России, 2001. – С. 498.

6. Попков В. Методы воздействия на рынок индивидуальных потребителей / В. Попков // Маркетинг и реклама. 1997.- № 1-2. - С. 18

Анотація. В статті определена взаємозв'язок між якістю надаваних послуг в пасажирських перевезеннях і спроста потребителів, а також вплив об'єктивних і суб'єктивних факторів на них.

Ключевые слова: пассажирские перевозки, пользователи транспортных услуг, качество транспортных услуг, социальные факторы, экономические факторы.

Summary. In the article the intercommunication is definite between quality of nadavaemih services in passenger transportations and demand of users, and also influencing of objective and subjective factors on them.

Keywords: passenger transportations, users of transport services, quality of transport services, social factors, economic factors.

*Рецензент д.е.н., професор УкрДАЗТ Дейнека О.Г.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Якименко Н.В.*