

// Системный анализ в проектировании и управлении: сборник научных трудов XXIII Международной научно-практической конференции, 10–11 июня 2019 года: в 3 ч. СПб.: Политех-Пресс, 2019. Ч. 3. С. 251–262.

4. Капелюк З.А., Попова Я.В. Показатели качества транспортных услуг для оценки качества обслуживания населения // Научные исследования и разработки. Экономика. 2023. Т. 11. № 1. С. 54–60.

5. Корнева М.А. Роль управления качеством в организации мультимодальных перевозок // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2019. № 5-1. С. 85–87.

6. Малецкая М.Б., Холмовский С.Г. Рынок транспортно-логистических услуг и параметры качества транспортного обслуживания // Baikal Research Journal. 2023. Т. 14. № 3. С. 992–1002.

7. Рогова Е.В. Методы повышения качества обслуживания грузовладельцев на основе совершенствования системы взаимодействия транспортных компаний: автореф. на соиск. ученой степ. канд. экон. наук: 08.00.05. М., 2017. 24 с.

8. Юсупова О.А. Потребительская оценка качества транспортных услуг // Экономика железных дорог. 2020. № 2. С. 35–44.

9. Юсупова О.А., Гасоян А.В. Качество транспортного обслуживания при перевозке сборных грузов // Транспорт: наука, техника, управление. Научный информационный сборник. 2020. № 4. С. 45–51.

УДК 338.46:656.025.2

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНЫХ ПАССАЖИРСКИХ УСЛУГ

Скворцова Мария Александровна,

магистрант,

e-mail: masha69_94@mail.ru

Гараникова Лидия Федоровна,

кандидат экономических наук, доцент,

e-mail: emp@tstu.tver.ru

Тверской государственный технический университет,

г. Тверь, Россия

© Скворцова М.А., Гараникова Л.Ф., 2024

Аннотация: проанализировано качество транспортных пассажирских услуг, оказываемых перевозчиками, использующими для доставки людей автобусы. Указано, что набор показателей этого качества устанавливается в стандартах, а также в отраслевых методиках оценки. Отмечены необходимость актуализации действующих стандартов и трудность практической реализации отраслевой методики. Представлены рекомендации, реализация которых будет способствовать совершенствованию оценки качества транспортного обслуживания согласно документу «Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года».

Ключевые слова: качество, пассажирские перевозки, транспортная услуга, общественный транспорт.

IMPROVING QUALITY MANAGEMENT OF TRANSPORT PASSENGER SERVICES

*Skvortsova M.A., Garanikova L.F.,
Tver State Technical University*

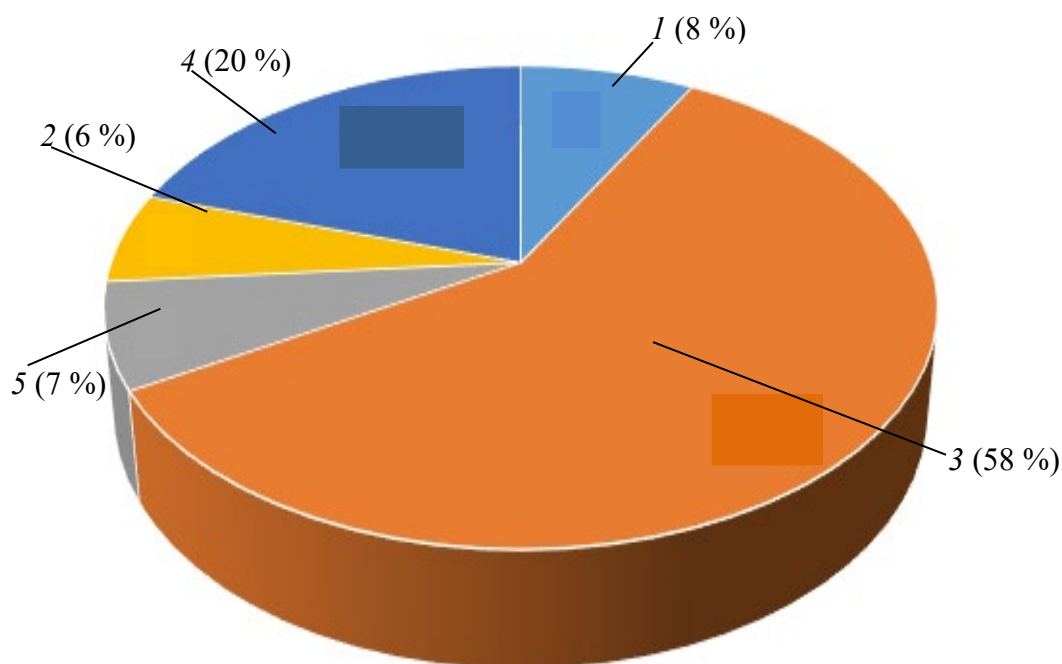
Abstract: the quality of passenger transport services provided by carriers using buses to deliver people is analyzed. It is indicated that a set of indicators of this quality is established in standards, as well as in industry assessment methods. The necessity of updating the current standards and the difficulty of practical implementation of the industry methodology are noted. Recommendations are presented, the implementation of which will contribute to improving the assessment of the quality of transport services in accordance with the document «Transport Strategy of the Russian Federation for the period up to 2030 with a forecast for the period up to 2035».

Keywords: quality, passenger transportation, transport service, public transport.

Качество транспортных пассажирских услуг можно классифицировать по-разному (число критериев огромно). Их делят на группы в зависимости от используемого вида транспорта. Согласно статистическим данным, в России наибольшим удельным весом (58 %) в сегменте общественного транспорта характеризуются автобусные перевозки (рисунок). Виды транспорта, имеющие долю менее 1 %, не указаны на диаграмме. Таким образом, вопросы повышения качества транспортных пассажирских услуг для автобусных перевозок в РФ наиболее актуальны. Цель исследования – выявить проблемы оценки качества транспортного обслуживания населения и составить рекомендации, реализация которых поспособствует устранению этих проблем.

Как уже отмечалось, комфортность пассажирских перевозок складывается из успешной организации перевозочного процесса и условий обслуживания, при этом ожидаемый пассажирами уровень качества может не совпадать с уровнем качества перевозки и обслуживания.

Теория организации пассажирских перевозок за многие десятилетия выработала критерии оценки качества транспортного обслуживания населения. Целесообразно для данной оценки использовать систему особых показателей. Необходимый набор показателей устанавливается в стандартах, а также в отраслевых методиках. В настоящий момент ключевым действующим стандартом, устанавливающим номенклатуру обозначенных выше показателей, является ГОСТ Р 51004-96 [2] (отметим, что нормы данного документа распространяются на пассажирские перевозки, осуществляемые всеми видами транспорта).



Объем перевозок пассажиров на конец 2022 г. (РФ):

1 – железнодорожным транспортом; 2 – троллейбусным; 3 – автобусным;
4 – метро; 5 – трамвайным
(составлено авторами по данным [8])

Другой документ – «Социальный стандарт транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» (ССТОН) [6] – имеет рекомендательный характер и не является обязательным к исполнению.

В обществе постоянно происходят изменения, которые сопровождаются появлением новых технологий, типов транспорта, инфраструктуры. Следует отметить, что в последние десятилетия эти изменения происходят особенно стремительно, что приводит к варьированию критериев и показателей, характеризующих качество пассажирских перевозок [5].

Считаем, что показатели качества, отраженные в ССТОН, в эпоху цифровизации и других технологических перемен больше всего подходят для потребностей современного пассажира.

Используя указанные два документа (ГОСТ Р 51004-96 и ССТОН), получаем номенклатуру показателей по группе «комфортность» для такого транспортного средства, как автобус (курсивом выделены совпадающие позиции):

Показатели качества по ГОСТ Р 51004-96 [2]	Показатели качества по ССТОН [6]
<p>Частота уборки. <i>Температура воздуха</i> в салоне. Освещенность в автобусе. Допустимые значения шума, вибрации и влажности. <i>Среднее (допустимое) наполнение салона</i></p>	<p>Оснащенность средствами информирования пассажиров. Оснащенность системой безналичной оплаты проезда. <i>Температура</i> в салоне. <i>Соблюдение норм вместимости.</i> Количество пересадок. Экологичность. Отсутствие превышения срока службы транспортного средства. Система информирования пассажиров</p>

Чистота салона, нормальная освещенность и бесшумный ход в современном мире стали привычными показателями, на основе которых определяют степень комфортности общественного транспорта. Однако появляется целый ряд новых показателей (это, например, экологичность, система информирования пассажиров и др.).

Еще один отраслевой документ, утвержденный Министерством транспорта РФ, – «Методика для расчета показателя “удовлетворенность качеством транспортного обслуживания пассажирским транспортом общего пользования в городских агломерациях (доля пользователей, указавших на повышение качества транспортного обслуживания)”» [4]. В ней используется 14 критериев: внешний вид транспортного средства; внешний вид маршрутного персонала; комфортность салона; санитарное состояние салона; стоимость проезда; форма оплаты проезда; безопасность проезда пассажира и провоза багажа; качество управления транспортным средством; удобство остановочных пунктов; информационное обеспечение работы общественного транспорта; вежливость персонала транспортных средств; компетентность персонала транспортных средств; удобство маршрутной сети (в том числе расписание, интервал движения); надежность транспортного обслуживания (соблюдение расписания движения).

По формальному признаку все вышеперечисленные критерии можно применять для оценки такого транспортного средства, как автобус. Усредненное значение показателя, рассчитанное по методике [4], вряд ли будет использоваться на практике. Во-первых, расчет показателя основывается на данных социологического опроса. Здесь, с нашей точки зрения, важно понимать цель опроса. Повышение удовлетворенности пассажиров может быть вызвано принятием управленческих решений на разных уровнях: предприятия, муниципалитета, региона (таблица). Во-вторых, перечень из 14 критериев довольно громоздок, поэтому во время

расчета могут быть сделаны ошибки. Любые недочеты приведут к недостоверному результату, т. е. фактический уровень показателей не будет соответствовать итоговым значениям. Как отмечают российские ученые, «... для удобства практического применения перечень основных показателей не должен быть очень большим, но при этом должны быть отражены наиболее значимые для получения достоверного результата оценки» [7, с. 43]. Данную точку зрения разделяет исследователь Д.А. Кузнецов. Он также указывает, что «... одновременно экономическую безопасность трудно однозначно оценить как на основании одного универсального показателя, так и на основании очень широкого круга показателей» [3, с. 59]. В-третьих, объективная оценка показателей качества транспортного обслуживания населения практически невозможна, поскольку ключевыми в такой оценке являются экспертный и социологический методы, для которых характерна субъективность. Снизить ее позволяет применение коэффициентов весомости и оптимального числа показателей.

Критерии оценки качества в зависимости от уровня принятия управленческих решений

Уровень принятия управленческого решения	Критерии оценки качества из методики [4]
Пассажирское автотранспортное предприятие	«Внешний вид транспортного средства; внешний вид маршрутного персонала; комфортность салона; санитарное состояние салона; форма оплаты проезда; безопасность проезда пассажира и провоза багажа; качество управления транспортным средством; информационное обеспечение работы общественного транспорта; вежливость маршрутного персонала; компетентность персонала транспортных средств; надежность транспортного обслуживания (соблюдение расписания движения)»
Муниципалитет	Удобство остановочных пунктов
Регион (региональная энергетическая комиссия)	Стоимость проезда

По нашему мнению, в представленном перечне критериев (см. таблицу) многие взаимосвязаны и взаимозаменяемы (а порой и дублируют друг друга почти дословно), поэтому некоторые из них следует объединить. Уменьшение количества показателей обеспечит получение более достоверного результата. Например, такой показатель качества, как профессиональная пригодность исполнителей транспортных услуг, содержит в себе ряд критериев, называемых в документах по-разному, но совпадающих по сути:

Критерии показателя по ГОСТ Р 51004-96 [2]	Критерии оценки качества по методике [4]
<i>Профессиональная пригодность исполнителей транспортных услуг</i> (стаж работы, уровень квалификации, периодичность повышения квалификации, число нарушений правил управления транспортным средством)	Удовлетворенность внешним видом маршрутного персонала, качеством управления, вежливостью персонала транспортных средств, компетентностью персонала транспортных средств, безопасностью проезда пассажира

Считаем, что обеспечить безопасность проезда пассажира, качественное управление транспортным средством смогут водители с высоким уровнем квалификации и соответствующим стажем работы, а оценивать уровень их профессиональной пригодности должны специалисты транспортного обслуживания (т. е. эксперты в этой области). Мы согласны с мнением ряда ученых [1, с. 27], что потребитель не обладает требуемыми компетенциями, следовательно, социологический опрос не сможет дать правильного результата (о чем мы говорили выше).

Таким образом, для оценки качества транспортного обслуживания населения с целью повышения качества транспортных услуг, которого требует документ «Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года» [9], рекомендуем рассчитывать показатель «удовлетворенность качеством транспортного обслуживания пассажирским транспортом общего пользования в городских агломерациях» как средневзвешенную арифметическую величину (для этого нужно проводить социологический опрос, с помощью которого можно найти показатели весомости); уменьшить количество критериев, так как многие документы одни и те же критерии описывают по-разному; для принятия обоснованных управленческих решений на уровне предприятий-перевозчиков реализовывать экспертную оценку, основываясь на компетентном мнении. При выполнении экспертной оценки следует учитывать, что ее качество зависит от того, как организован процесс экспертизы и какова схема его проведения.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Белогребень А.А., Донченко В.В. О внедрении стандартов транспортного обслуживания населения // Научный вестник автомобильного транспорта. 2021. № 4. С. 24–38.
2. ГОСТ Р 51004-96. Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества. М.: Госстандарт, 1996. 9 с.
3. Кузнецов Д.А., Руденко М.Н. Система индикаторов оценки экономической безопасности страны // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2015. Т. 11. № 23 (308). С. 59–68.
4. Методика расчета показателя «удовлетворенность качеством транспортного обслуживания пассажирским транспортом общего пользования в городских

агломерациях (доля пользователей, указавших на повышение качества транспортного обслуживания)»: распоряжение М-ва транспорта Рос. Федерации от 22 июля 2021 г. № АК-150-р [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://sudact.ru/law/rasporiazhenie-mintransa-rossii-ot-22072021-n-ak-150-r/metodika-rascheta-pokazatelia-udovletvorenno-st-kachestvom/> (дата обращения: 19.11.2023).

5. Скворцова Г.Г. Стандарт транспортного обслуживания как основа повышения качества пассажирских перевозок транспортом общего пользования // *Russian Journal of Management*. 2023. Т. 11. № 4. С. 58–68.

6. Социальный стандарт транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом: распоряжение М-ва транспорта Рос. Федерации от 31 января 2017 г. № НА-19-р [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mintrans.gov.ru/documents/2/6802> (дата обращения: 20.11.2023).

7. Теория и методология обеспечения экономической безопасности / О.М. Дюжилова [и др.]. Тверь: ТвГТУ, 2019. 164 с.

8. Транспорт России. Информационно-статистический бюллетень. 2022 год. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://mintrans.gov.ru/storage/app/media/files/3_bulleten_transport_russia.pdf?ysclid=lp71f6gc2g548735531 (дата обращения: 20.11.2023).

9. Транспортная стратегия Российской Федерации до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года: распоряжение Правительства Рос. Федерации от 27 ноября 2021 года № 3363-р. URL: https://docs.cntd.ru/document/727294161?ysclid=lpgn6tm_sns317747253 (дата обращения: 27.11.2023).

УДК [006.1+006.91]:681.2(470+571)

СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ И МЕТРОЛОГИИ В СФЕРЕ ПРИБОРОСТРОЕНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

*Бегляк Анна Валерьевна,
магистрант,*

e-mail: kc.girl97@yandex.ru

*Муравьева Карина Фатхудиновна,
магистрант,*

e-mail: karina.zabirova2011@yandex.ru

*Иванова Наталья Игоревна,
кандидат технических наук, доцент,
e-mail: enatashai19@yandex.ru*

*Тверской государственный технический университет,
г. Тверь, Россия*

© Бегляк А.В., Муравьева К.Ф., Иванова Н.И., 2024

Аннотация: статья посвящена анализу актуальных современных проблем стандартизации и метрологии. Подробно описана роль, которую играют стандартизация и метрология в современном мире. Рассмотрены вопросы своевременного обновления документации по стандартизации и метрологии.