

ПІДХОДИ ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ МІСЬКИХ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ АВТОМОБІЛЬНИМ ТРАНСПОРТОМ

APPROACHES TO EVALUATION OF QUALITY OF CITY PASSENGER TRANSPORTATION BY AUTOMOTIVE TRANSPORT

Ільченко В.Ю.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту,
Національний транспортний університет

Петровська С.І.

старший викладач кафедри економіки,
Національний транспортний університет

Ilchenko Viktoria

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Senior Lecturer at Department of Management,
National Transport University

Petrovska Svitlana

Senior Lecturer,
National Transport University

Світові тенденції свідчать, що якість транспортних послуг повинна забезпечувати потреби та очікування споживачів. Відповідно зростає важливість визначення основних критеріїв, які визначають якісні характеристики послуг пасажирського транспорту. У статті досліджується проблематика оцінювання якості міських пасажирських перевезень автомобільним транспортом. Наданий аналіз наявної системи оцінки якості послуг із перевезення пасажирів. На основі пілотного дослідження пасажирів м. Києва визначена вагомість запропонованих критеріїв для оцінки якості міських автомобільних пасажирських перевезень. Надані рекомендації щодо розроблення ефективного механізму для практичних розрахунків комплексного показника якості обслуговування пасажирів та формування ефективної системи сервісного обслуговування населення міст автомобільним транспортом.

Ключові слова: якість, критерії якості, оцінка якості, транспортне обслуговування, автомобільні пасажирські перевезення.

Мировые тенденции свидетельствуют, что качество транспортных услуг должно обеспечивать потребности и ожидания потребителей. Соответственно растет важность определения основных критериев, которые определяют качественные характеристики услуг пассажирского транспорта. В статье исследуется проблематика оценки качества городских пассажирских перевозок автомобильным транспортом. Представлен анализ существующей системы оценки качества услуг по перевозке пассажиров. На основе пилотного исследования пассажиров г. Киева определена значимость предложенных критериев для оценки качества городских автомобильных пассажирских перевозок. Даны рекомендации по разработке эффективного механизма для практических расчетов комплексного показателя качества обслуживания пассажиров и формирования эффективной системы сервисного обслуживания населения городов автомобильным транспортом.

Ключевые слова: качество, критерии качества, оценка качества, транспортное обслуживание, автомобильные пассажирские перевозки.

Within recent years there have been some fundamental changes in the patterns and way of life Ukrainian people live. Those changes are supported by the development of the world economy, information technologies, and social networks. The increasing mobility of the population and pace of life set new challenges to the development of the transport system of the country and city passenger transport in particular. Representing the city passenger transport

as a social and economic system allows determining and generating such a notion as a passenger transport service which has a significant influence on a social dimension of living conditions of people in a city. Satisfying the needs of people in transportation, the city passenger transport influences the level of labour and public services efficiency, development of culture and leisure. Assuring quality and timely passenger transportation is one of the requirements of modern living standards. The issue of assuring the quality of passenger transport services is the matter of concern of both consumers of transport services and companies rendering them. The experience of the European Union countries shows that the quality of city passenger transportation must satisfy the needs and meet the expectation of consumers. The notion of the quality of city passenger transportation has a complex structure and uncertainty related to the dynamic character of a modern society and a lifestyle of main consumers of transport services. Therefore the importance of defining the factors which influence the quality of service increases as well as the main criteria which define the characteristics of the transportation. The existing criteria for evaluating the quality of passenger transportation are mainly abstract and non-material. That is why the process of detecting and determining those criteria is complicated. Thus, there is an increasing importance for conducting researches to form the system of criteria that have a significant influence on the quality of city motor-car passenger transportation and the diversity of the existing approaches to the estimation of the quality of transport services in order to develop an effective mechanism for calculating the complex index of the quality.

Key words: quality, criteria of quality, estimation of quality, transport service, motor-car passenger transportations.

Постановка проблеми. У сучасних умовах якісне обслуговування пасажирів стало пріоритетним напрямом у процесі надання транспортних послуг населенню міст. Підвищення якості автомобільних пасажирських перевезень у системі міського пасажирського транспорту – один із найважливіших напрямів функціонування та розвитку громадського транспорту. Якість міських автомобільних пасажирських перевезень – поняття комплексне, яке постійно розвивається та удосконалюється. Світові тенденції свідчать, що якість транспортних послуг повинна забезпечувати потреби й очікування споживачів.

Основною проблемою для визначення якості обслуговування пасажирів є відсутність єдиної методології оцінки. Об'єктивно оцінити якість пасажирських перевезень можна в тому разі, якщо розробити комплексний показник, який враховував би вплив різних чинників на якість обслуговування. Відповідно зростає важливість аналізу наявної системи критеріїв якості міських автомобільних пасажирських перевезень і проведення їхньої експертної оцінки для м. Києва.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблема підвищення якості міських пасажирських перевезень була предметом дослідження багатьох учених: А.І. Воркута, О.С. Ігнатенка, Ю.С. Лігума, В.С. Маруніча, Є.Г. Логачова, А.В. Базиліук, М.Д. Блатнова, Й.В. Спіріна та ін. [6–18]. Дослідниками були запропоновані показники оцінки якості міської пасажирської транспортної системи з урахуванням інтересів не тільки перевізників, але й потреб споживачів транспортних послуг.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Водночас питання формування комплексного показника оцінки рівня якості міських автомобільних пасажирських перевезень, на наш погляд, вивчене не досить.

Виклад основного матеріалу дослідження. Однією з головних проблем розвитку сучасного міського автомобільного пасажирського транспорту є забезпечення високого

рівня якості транспортного обслуговування, тобто повне та своєчасне задоволення потреб населення у перевезеннях.

В Україні стандарти якості послуг пасажирського транспорту регулюються Законом України «Про захист прав споживачів» [1], Правилами надання послуг пасажирським автомобільним транспортом [2], Порядком організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом [3] та Державним класифікатором соціальних стандартів та нормативів [4]. Відповідно до цих нормативних актів якість транспортних послуг повинна відповідати встановленим вимогам, а також умовам договору зі споживачем послуг.

Споживачем та замовником послуг муніципального пасажирського транспорту, тобто органом, який повинен представляти та захищати права пасажирів, виступають органи місцевого самоврядування. У їхні обов'язки входить визначення умов перевезень, соціальних нормативів у сфері транспортного обслуговування населення.

Державні соціальні нормативи у сфері транспорту спрямовані на забезпечення гарантованими та якісними послугами, що надаються підприємствами транспорту відповідно до чинного законодавства. Нормативи забезпечення транспортом загального користування гарантують здійснення перевезень пасажирів із забезпеченням якісного їх обслуговування з моменту придбання квитка на проїзд до завершення поїздки за мінімальних витрат часу на оформлення проїзних квитків.

Для більш повного розуміння критеріїв якості автомобільних пасажирських перевезень розглянемо профілі якості послуг, які пов'язують характеристики послуг із очікуваннями споживача.

Так, у «ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настави щодо послуг» вимоги до якості послуг складаються лише з двох груп показників [5]:

– кількісні (вимірні) – потужності, можливості, чисельність персоналу і кількість матеріалів; час очікування послуги; час надання послуги; тривалість технологічного циклу послуги; надійність, точність, повнота та відповідність послуги сучасному рівню; гігієна, безпека, безвідмовність і гарантії;

– якісні (зіставні) – чуйність, доступність, ввічливість та компетентність персоналу; комфорт і естетика; ступінь довіри до персоналу; ефективність спілкування виконавця та клієнта.

Проведені дослідження економічної літератури з питань властивостей якості міських перевезень пасажирів показали, що натеper більшість учених [6; 7; 8; 9; 10] пропонує виділити такі основні групи критеріїв якості:

1) *доступність міської транспортної системи*. Її характеризують критеріями щільності маршрутної мережі, зручності маршрутів та зупинок, частоти пересадок у межах поїздки, стабільності тарифів (соціально спрямованої тарифної політики);

2) *завантаженість транспортної мережі, її пропускна здатність*. Цей критерій впливає на швидкість руху транспорту, на його час у дорозі, що сьогодні є особливо актуальним для великих міст України;

3) *рівень інформаційного обслуговування пасажирів*. Цей критерій включає в себе оголошення назв зупинок під час поїздки, інформацію про розклад руху транспорту, наявність маршрутних карт у салоні та на зупинках, поінформованості споживачів про наявні транспортні послуги та їх особливості;

4) *технологічна організація рухомого складу на маршруті*. До неї належать критерії інтервалу руху, регулярності сполучення, технічної швидкості, швидкості сполучення;

5) *комфортність поїздки пасажирів міським транспортом*. Цю властивість якості можна представити такими критеріями, як: зовнішня привабливість транспорту, наповненість салону пасажирами, наявність вільних місць для сидіння у транспорті, комфортабельність рухомого складу (м'якість сидінь; освітлення, музика, чистота та комфортна температура в салоні; відповідна ширина проходу в салоні; зручна ширина дверей; наявність телевізора в салоні; зручна висота сходинок), зручністю зупиночних та пересадочних пунктів (місця для сидіння, навіси). Від цих критеріїв дуже сильно залежить подальший психологічно-емоційний стан та працездатність користувачів транспортних послуг, тому вони заслуговують особливої уваги;

6) *витрати часу пасажирів на пересування від місця знаходження до місця призначення*. Зменшення витрат часу на пересування забезпечується оптимальним розміщенням зупиночних пунктів на маршрутах та оптимізацією часу, який пасажирів витрачають на підхід до зупинок та часу для зміни транспортного засобу;

7) *безпека пересування пасажирів міським транспортом*. Важливу роль у забезпеченні цього критерію відіграє стан транспортних засобів, майстерність водія (кваліфікація), а також рівень безпеки дорожнього руху, відсутність ДТП;

8) *надійність*. Цей критерій характеризує визначеність і впевненість споживачів пасажирського автотранспорту в тому, що у визначений час транспорт підійде і вони отримають транспортну послугу;

9) *вартість послуги*. Споживачі зацікавлені в отриманні транспортної послуги за найменших грошових витрат. Підприємства, що надають транспортні послуги, також зацікавлені в наданні послуг наявного рівня сервісу, але за найменших витрат;

10) *характеристика персоналу*. Від компетентності, комунікабельності, ввічливості та доброзичливості водіїв та обслуговуючого персоналу залежить кінцеве сприйняття споживачем отриманої послуги, а отже, і її якості.

Проте деякі дослідники [11; 12; 13; 14; 15] використовують більш широке коло критеріїв якості пасажирських перевезень, що відображають інтереси пасажирів. До розглянутих вище критеріїв вони пропонують додати ще такі: якість транспортних (маршрутних) мереж та придорожньої інфраструктури; взаємодія видів транспорту; рівень екологічної безпеки транспортних засобів; архітектурні та естетичні міркування; створення сприятливих умов для осіб з особливими потребами; робота транспорту в нічний час; час на посадку і висадку; рівень транспортної втомлюваності; культура обслуговування; забезпечення схоронності багажу пасажирів (перевезення багажу без втрат і пошкоджень); взаєморозуміння (полягає у вивченні постачальником транспортних послуг інтересів споживачів, обізнаність і врахування їхніх вимог під час формування роботи транспорту).

Відповідно до Державного класифікатора соціальних стандартів та нормативів [4] якість міських транспортних послуг можна забезпечити застосуванням лише трьох показників:

1) кількість пасажирів, що приходить на 1 м² вільної площі салону автобусу в часи «пік» і в період спаду пасажиропотоків на міських маршрутах. Цей показник характеризує умови наповненості салону транспортного засобу, однак він не враховує санітарно-гігієнічні норми транспортного засобу та умови очікування транспортного засобу на зупинках пасажирського транспорту. Наповнюваність салону транспортного засобу на міських маршрутах пасажирського транспорту повинна контролюватися перевізником та не повинна перевищувати загальної місткості транспортного засобу, яка передбачена інструкцією заводу-виробника. Особливої актуальності це питання набуває у години пік, коли спостерігається різке збільшення пасажиропотоків, що найчастіше приво-

дить або до переповнення салону транспортного засобу, або до відмови пасажирів у поїздки;

2) виконання запланованої кількості рейсів у всіх видах автобусного сполучення. Цей показник характеризує чіткість та якість виконання перевізниками розкладу руху транспортного засобу і відображає стан організації руху на маршрутах та є обов'язковим для виконання працівниками автомобільного пасажирського транспорту. Розклад руху транспортних засобів на маршруті розробляється з урахуванням необхідності вчасного задоволення попиту населення на перевезення, використання місткості транспортного засобу згідно з паспортом заводу-виробника, мінімальних витрат часу пасажирів на поїздку, регулярності руху, дотримання режимів та умов праці водіїв та ефективного використання транспортних засобів на маршруті. Також показник погоджується відповідними органами місцевого самоврядування відповідно до їхніх повноважень;

3) середні витрати часу населення на транспортну поїздку за категоріями міст. Цей показник можна ототожнити з показниками групи витрат часу пасажирів на пересування.

Однак ці три показники не охоплюють весь спектр якісних властивостей міських пасажирських перевезень автомобільним транспортом. Поза увагою залишилися показники комфортності поїздки пасажирів, доступності міської транспортної системи користувачами послуг, безпеки пересування пасажирів тощо.

Слід зазначити, що підходи до оцінки якості транспортних послуг підприємства-надавача цих послуг та пасажирів-споживачів відрізняються. Автотранспортне підприємство (АТП) більшою мірою зацікавлене перевезти якнайбільше пасажирів за умов мінімальних витрат на їх здійснення за умови забезпечення мінімальної якості цих послуг. Тому доцільним є більш глибокий розгляд складників якості пасажирських перевезень із позиції користувачів транспортних послуг.

Більшість науковців [9; 13; 15; 16] до основних методів визначення параметрів якості послуг відносять: вимірний, реєстраційний, органолептичний, розрахунковий, експертний та соціологічний. Аналіз переваг та недоліків методів показав, що найбільш прийнятним у ринкових умовах є соціологічний, який ґрунтується на зборі поглядів та відгуків споживачів за допомогою усних опитувань або спеціальних анкет.

Для аналізу якості міських пасажирських перевезень автомобільним транспортом було проведено пілотне дослідження протягом жовтня-листопада 2018 року серед 80 респондентів – пасажирів м. Києва, які щоденно користуються пасажирським автомобільним транспортом і мешкають у різних районах міста.

У процесі дослідження споживачам була запропонована анкета з переліком основних

критеріїв, які, на наш погляд, дають змогу здійснити всебічну оцінку якості транспортної послуги: швидкість руху транспортного засобу, надійність (дотримання графіка перевезень), безпека, інтервал руху, доступність (зручність маршрутів та зупинок), поінформованість про наявні транспортні послуги, компетентність та доброзичливість водіїв, комфортність поїздки, витрати часу на пересування, вартість послуги.

Оцінка критеріїв здійснювалася за допомогою числового показника – рангу, який визначали на основі залежності «більш важливий – нижчий ранг».

Розподіл вибору респондентами критеріїв якості міських пасажирських перевезень автомобільним транспортом відображені нижче (рис. 1).

Під час дослідження споживачі визначали також споживчу цінність (вагомість) k_i кожного

критерію $\left(\sum_{i=1}^n k_i = 1 \right)$. Результати обробки отриманих даних наведені в табл. 1.

Відповідно до результатів опитування можна дійти висновку про те, що для жителів м. Києва найбільш важливими є такі критерії, як: доступність пасажирських автомобільних перевезень, швидкість руху транспортного засобу та витрати часу на пересування. Також встановлено, що менш важливими критеріями (найбільша сума рангів) споживачі вважають комфортність поїздки, компетентність та доброзичливість водіїв.

Такий розподіл оцінок пов'язаний із динамічним характером сучасного суспільства і стилем життя споживачів пасажирських автомобільних перевезень. Пасажири все більше звертають увагу не лише на час перебування в автотранспортному засобі, а й на час, який вони витрачають на підхід від місця призначення до зупинок і для зміни транспортного засобу [7].

Найважливішим елементом оцінки рівня якості пасажирських перевезень автомобільним транспортом є визначення числових значень показника якості та його складників.

До середини 1990-х років основним показником якості обслуговування пасажирів був коефіцієнт якості $K_{я}$, який визначався як відношення величини затрат часу на поїздку за заданих комфортних умов поїздки $t_{пер}^3$ до фактичних затрат часу на поїздку в реальних умовах $t_{пер}^ф$:

$$K_{я} = \frac{t_{пер}^3}{t_{пер}^ф} \quad (1)$$

Однак пізніше виявилось, що цей підхід визначення оцінки якості перевезень не є доцільним, оскільки норматив затрат часу одним пасажиром на поїздку міським автобусом не враховує планування міст [13].

За [11] розрахунок якості пасажирських перевезень пропонується здійснювати на основі показника якості транспортного обслуговування в містах:

$$K_n = \frac{t_n}{t_\phi} \cdot \frac{\gamma_n}{\gamma_\phi} \cdot R, \quad (4)$$

де t_n – норматив часу, що витрачається пасажиром на поїздку, хв. (передбачалося встановити 40 хв. для міст з чисельністю жителів понад 1 млн., 35 хв. – від 500 тис. до 1 млн., 30 хв. – від 250 до 500 тис., 25 хв. – менше 250 тис.);

t_ϕ – час, що фактично витрачається пасажиром на поїздку, хв.;

γ_n – нормативний коефіцієнт наповнення, рекомендований для міських перевезень у середньому не більше 0,3, а в години пік – 0,8;

γ_ϕ – фактичне значення коефіцієнта наповнення;

R – показник регулярності руху.

Розглянутий показник якості дає можливість оцінити якість організації руху автобусів тільки для одного маршруту, а не мережі загалом.

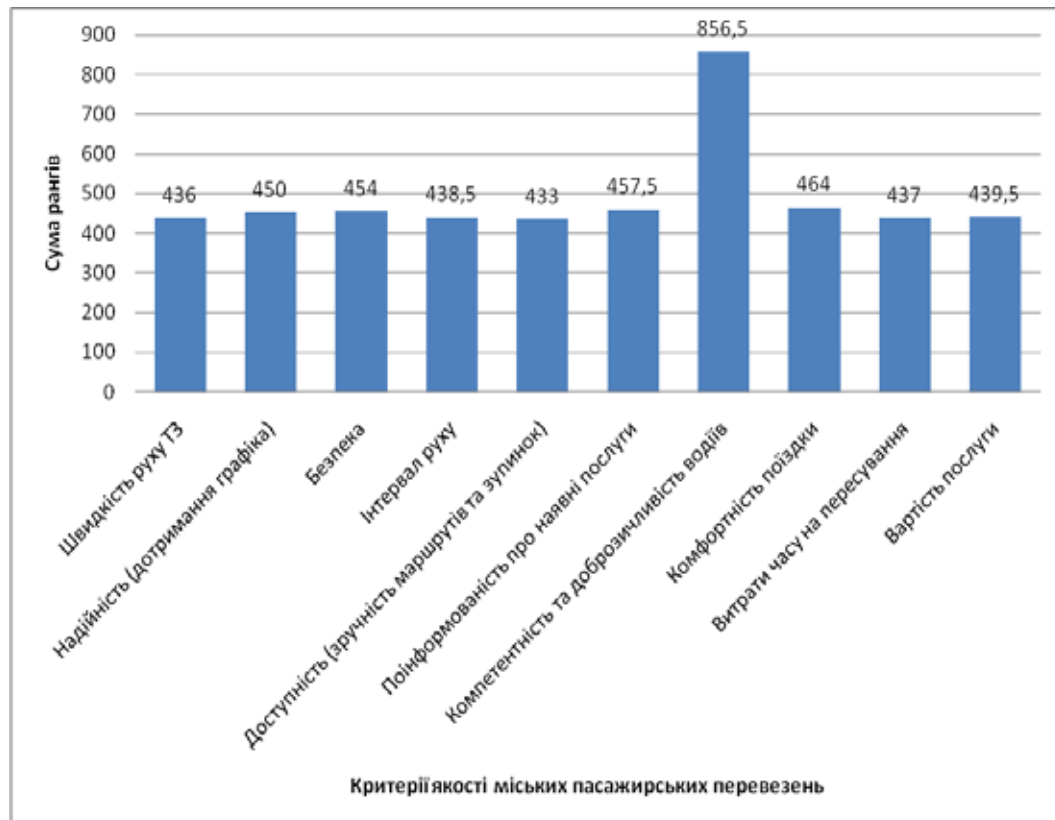


Рис. 1. Розподіл вибору респондентами критеріїв якості міських пасажирських перевезень автомобільним транспортом

Таблиця 1

Вагомість критеріїв якості міських пасажирських автомобільних перевезень

№ з/п	Критерій	Ваговий коефіцієнт, k_i
1.	Швидкість руху транспортного засобу (S_1)	0,117
2.	Надійність (S_2)	0,10
3.	Безпека (S_3)	0,095
4.	Інтервал руху (S_4)	0,11
5.	Доступність пасажирських автомобільних перевезень (S_5)	0,12
6.	Поінформованість про наявні послуги (S_6)	0,089
7.	Компетентність та доброзичливість водіїв (S_7)	0,061
8.	Комфортність поїздки (S_8)	0,085
9.	Витрати часу на пересування (S_9)	0,115
10.	Вартість послуги (S_{10})	0,108

Показник для оцінки якості пасажирських перевезень, рекомендований у роботі [17], на нашу думку, доповнює попередній підхід.

$$R = \frac{Z_p}{Z_{пл}}, \quad (5)$$

де R – показник регулярності руху;

Z_p – кількість рейсів, виконаних у відповідності з розкладом;

$Z_{пл}$ – кількість рейсів, що передбачені розкладом.

Цей підхід враховує тільки порушення розкладу та графіків руху. У разі його застосування можливо лише оцінити якість обслуговування пасажирів за годинами доби та днями тижня.

Низка авторів [15; 18; 19] для визначення якості роботи пасажирського транспорту використовує показник інтервалу руху транспортних одиниць на маршруті. Автори вважають, що саме інтервал є тим показником, у якому поєднуються якість перевезення та необхідна кількість рейсів. Інтервал руху автобусів на маршруті N визначається за формулою (6):

$$N = Q_{\max}^{зод} \cdot K_H \cdot K_z / (q_H \cdot n_B), \quad (6)$$

де $Q_{\max}^{зод}$ – максимальна щільність пасажиропотоку на перегонах даного маршруту за годину, чол.;

K_H – коефіцієнт нерівномірності наповнення, який дорівнює відношенню максимального наповнення до середнього наповнення ($K_H \geq 1$);

K_z – коефіцієнт внутрішньо-годинної нерівномірності пасажиропотоку, який дорівнює відношенню максимальної щільності пасажиропотоку за 15 – хвилинний інтервал до середньої щільності пасажиропотоку за такий самий інтервал ($K_z \geq 1$);

q_H – номінальна місткість, чол.;

n_B – число вагонів (для трамвайного або тролейбусного транспорту).

Важливим елементом методики визначення раціонального інтервалу серед багатьох можливих інтервалів руху транспортних одиниць на міському пасажирському транспорті в діапазоні часу доби є критерій вибору раціонального інтервалу [15, с. 35].

Автори під раціональним інтервалом розуміють такий інтервал руху, який забезпечує економічні інтереси перевізника і враховує інтереси пасажирів. Однак інтереси перевізника й пасажирів щодо інтервалу руху транспортних одиниць – протилежні. Перевізник збільшує свій прибуток за зростання інтервалу, а інтереси пасажирів повніше задовольняються за зменшення інтервалу руху. Таким чином, на думку авторів, інтервал повинен бути компромісом, за якого і перевізник, і пасажирі поступаються деякою часткою своїх інтересів, щоб їх сумарні витрати у вартісному вигляді були мінімальними [15, с. 38].

Запропоновані вище показники якості транспортних послуг оцінюють якість організації

руху автобусів на маршрутах, якість роботи АТП і зручність перевезень для пасажирів.

У дослідженні [13] автор запропонував якість транспортного обслуговування пасажирів оцінювати інтегральним показником $I_{я}$ за формулою:

$$I_{я} = \frac{\sum_{i=1}^n \beta_i \cdot k_{яi}}{\sum_{i=1}^n \beta_i}, \quad (2)$$

де β_i – ваговий коефіцієнт окремого i -го елемента якості;

n – число елементів якості послуги;

$k_{яi}$ – показник якості i -го елемента.

Надалі у роботі [20] розвинуто поняття комплексного, інтегрального показника якості, що враховує різні фактори сервісного обслуговування пасажирів. Автор пропонує оцінювати якість пасажирських перевезень на основі комплексного показника рівня пасажирського сервісу S . Коефіцієнти вагомості (значущості) кожного критерію k_i визначають за допомогою методу експертних оцінок.

$$S = S_1^{k_1} \cdot S_2^{k_2} \cdot \dots \cdot S_n^{k_n}, \quad (3)$$

де S_i – i -й критерій якості пасажирських перевезень.

Оцінка якості пасажирських перевезень інтегральним або комплексним підходами враховує різні фактори сервісного обслуговування пасажирів. Проте в їх основу закладена експертна оцінка показників вагомості кожного критерію, а така оцінка не може вважатися абсолютно достовірною.

З огляду на переваги та недоліки розглянутих вище підходів, оцінку якості міських перевезень пасажирським автомобільним транспортом пропонуємо розраховувати на основі комплексного підходу.

Використовуючи дані табл. 1 та формулу (3), формуємо комплексний показник якості автомобільних пасажирських перевезень у місті Києві:

$$S = S_1^{0.117} \cdot S_2^{0.1} \cdot S_3^{0.095} \cdot S_4^{0.11} \cdot S_5^{0.12} \cdot S_6^{0.089} \cdot S_7^{0.061} \cdot S_8^{0.085} \cdot S^{0.115} \cdot S^{0.108}.$$

Слід зазначити, що якість пасажирських перевезень – це показник, який складно виміряти кількісно. Більшість критеріїв якості не представлені у діючих нормативно-правових документах у галузі міського пасажирського транспорту і не мають нормативних значень. Також, у споживачів і працівників транспортних підприємств різне сприйняття якості, тому рівень виконання вимог також буде різним.

Оцінку якості автомобільних пасажирських перевезень в м. Києві потрібно здійснювати через вивчення громадської думки споживачів. Циклічне оцінювання рівня задоволеності споживачів послугою, на нашу думку, може стати своєрідним засобом зворотного зв'язку з перевізниками, а також органом місцевого самоврядування.

Підсумовуючи вищесказане, наведемо можливі шляхи формування ефективної системи сервісного обслуговування населення міст автомобільним транспортом [7; 12]:

1) визначення складників та параметрів оціночних показників якості сервісу міських автомобільних пасажирських перевезень;

2) створення незалежної системи контролю за якістю міських пасажирських перевезень та зрозумілої системи штрафів;

3) сприяння розвитку реальної конкуренції на ринку міських автомобільних пасажирських перевезень шляхом створення прозорої процедури проведення конкурсу на право роботи на маршрутах серед усіх перевізників незалежно від форми власності;

4) стимулювання використання у великих містах транспортних засобів великої пасажиромісткості, що відповідає вимогам пасажиропотоків і комфортності, безпеки перевезень;

5) сприяння зниженню інтенсивності дорожнього руху, перевантаженості вулиць великих міст шляхом удосконалення управління рухом, реконструкції транспортної інфраструктури, розширення мережі платних автостоянок;

6) впровадження сучасної технології у систему управління та організації міського пасажирського транспорту.

Висновки. Проведені дослідження методичних підходів до оцінки якості міських автомобільних пасажирських перевезень дали змогу дійти таких висновків:

– аналіз законодавчої й нормативної баз України показав, що наявні показники оцінки

якості міських транспортних послуг не забезпечують потреби (вимоги, очікування, бажання) споживачів;

– аналіз критеріїв якості перевезень пасажирів у містах виявив необхідність їх систематизації за найбільш суттєвими ознаками та неможливість використання для якісних характеристик послуги кількісних методів виміру;

– анкетні опитування пасажирів м. Києва дали можливість отримати споживчу цінність критеріїв якості міських автомобільних пасажирських перевезень. Визначено, що найбільш вагомими є критерії доступності пасажирських автомобільних перевезень, швидкості руху транспортного засобу та витрат часу на пересування. Менш важливими критеріями споживачі вважають комфортність поїздки, компетентність та доброзичливість водіїв;

– розмаїття наявних підходів до оцінки якості автомобільних пасажирських перевезень вимагає розроблення ефективного механізму для практичних розрахунків критеріїв якості обслуговування пасажирів та комплексного показника якості. Слід зазначити, що система критеріїв якості повинна бути гнучкою і динамічною, забезпечувати відсутність скарг пасажирів організаційного характеру й відображати основні потреби пасажирів;

– впровадження методичного підходу до оцінки якості міських автомобільних пасажирських перевезень підвищить конкурентоспроможність перевізників та дасть змогу розробити економічні важелі впливу за порушення нормативних значень критеріїв якості обслуговування пасажирів.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Про захист прав споживачів : Закон України / Верховна Рада України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 5.04.2019).
2. Про затвердження Правил надання послуг пасажирським автомобільним транспортом : Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 № 176 / Кабінет Міністрів України. URL: <https://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/176-97-п> (дата звернення: 5.04.2019).
3. Про затвердження Порядку організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом: Наказ Міністерства інфраструктури України 15.07.2013 № 480 / Міністерство інфраструктури України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1282-13> (дата звернення: 5.04.2019).
4. Державний класифікатор соціальних стандартів та нормативів : Наказ Міністерства праці та соціальної політики України 17.06.2002 № 293 / Міністерство праці та соціальної політики України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0293203-02> (дата звернення: 5.04.2019).
5. ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг. URL: https://dnaop.com/html/41049/doc-ДСТУ_ISO_9004-2-96 (дата звернення: 5.04.2019).
6. Кузькін О. Ф. Нормативно-правові аспекти оцінки якості послуг міського маршрутного пасажирського транспорту. Вісник ЖДТУ. 2010. Вип. 2 (53). С. 79–84.
7. Назаренко Я.Я. Формування критеріїв якості послуг пасажирського транспорту в умовах європейської інтеграції України. *Економіка та управління на транспорті*. 2017. Вип. 4. С. 72–79.
8. Никитюк М., Стригунова М. Пасажирські автотранспортні послуги: класифікація показників якості. *Стандартизація. Сертифікація*. Якість. 2011. № 5. С. 53–55.
9. Вініченко В.С., Тарасюк І.Ю. Аналіз факторів і умов, які впливають на якість пасажирських перевезень на міському пасажирському транспорті. *Комунальне господарство міст*. 2011. № 99. С. 369–374.
10. Филимонова І.Ю., Василенко Т.Є., Фесенко Д.В. Теоретичні аспекти оцінки якості роботи автобусів. *Вісті Автомобільно-дорожнього інституту*. 2011. Вип. 2(13). С. 15–20.
11. Большаков А.М. Повышение уровня обслуживания пассажиров автобусами на основе комплексной системы управления качеством: дисс. ... канд. экон. наук: 08.00.05. Москва, 1981. 174 с.

12. Кужель В.П., Іщенко А.П., Бишко М.О. Визначення рівня якості пасажирських перевезень з позиції пасажирів. *Вісник СХУ ім. В. Даля*. 2013. № 15 (204). С. 12–16.
13. Аулін В.В., Голуб В.В. Якість перевезень пасажирів як невід’ємна частина транспортного процесу. *Вісник КДПУ імені Михайла Остроградського*. 2008. № 5 (52). С. 80–84.
14. Бочкарева М.М., Гудков В.А., Дулина Н.В., Овчар Н.А. Количественная оценка качества транспортных услуг. *Автотранспортное предприятие*. 2007. Вип. 12. С. 15–20.
15. Гілевська К. Ю. Удосконалення організації перевезень пасажирів міським громадським транспортом за критеріями якості: дис. канд. техн. наук : 05.22.01. Київ, 2017. 193 с.
16. Контроль якості послуг. *Навчальні матеріали онлайн*. URL: https://pidruchniki.com/74591/ekonomika/metodi_otsinyuvannya_yakosti_produktsiyi_poslug (дата звернення: 27.04.2019).
17. Фролов К.В. Формирование показателей и нормативов качества городских автобусных перевозок: дисс. ... канд. экон. наук : 08.00.05. Москва, 2005. 156 с.
18. Вайншток М.А. Организация городских автобусных перевозок. Москва : Транспорт, 1979. 88 с.
19. Ігнатенко О.С., Маруніч В.С. Організація автобусних перевезень у містах: навчальний посібник. Київ : УТУ, 1998. 196 с.
20. Тлегенов Б.Н. Анализ методов оценки и показателей качества системы городского пассажирского транспорта. *Современные проблемы науки и образования*. 2012. № 3. С. 100–108.