

## **ПРИЧИННО-СЛЕДСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА КАЧЕСТВО ПАССАЖИРСКИХ АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ**

**М. Н. Стригунова, М. А. Никитюк**

Севастопольский национальный университет ядерной энергии и  
промышленности, г. Севастополь, Украина

*Проведен анализ законодательной и нормативной базы по оцениванию качества пассажирских автотранспортных услуг. Выявлены факторы, влияющие на качество пассажирских автотранспортных услуг.*

**Ключевые слова:** пассажирские автоперевозки, показатель качества, причинно-следственный анализ.

### **Постановка задачи**

Пассажирские автоперевозки – это распространенное явление в городской жизни, разнообразие вариантов, существенно облегчающих перемещение в пространстве. Организация перевозок пассажиров стала одной из отраслей бизнеса, поскольку перевозка пассажиров требуется в таком количестве, что пассажирские автотранспортные перевозки в единичных проявлениях, от небольшого числа фирм не способны удовлетворять спрос со стороны желающих.

Ежедневно тысячи людей на автотранспорте совершают поездки в дальнем, местном и пригородном сообщении. Комплекс услуг, предоставляемых пассажирам, с одной стороны, создает благоприятные предпосылки для труда, отдыха, лечения, учебы и т.д., что в итоге влияет на производительность труда трудящихся, повышает культурный уровень и качество жизни населения. С другой – увеличивая набор услуг, автотранспорт обеспечивает рост доходов от пассажирских перевозок за счет повышения качества перевозок, привлечения дополнительных клиентов.

В условиях рынка необходимо расширять ассортимент транспортных услуг в кооперации с другими видами транспорта, а также во взаимодействии с индустрией гостиничного, туристского, экскурсионного, ресторанного бизнеса, что в условиях рынка повышает эффективность использования имеющихся мощностей, доходность и прибыльность перевозок.

Развитие сервиса в пассажирских перевозках в перспективе становится основой для привлечения пользователей автотранспорта и повышения рентабельности перевозок независимо от форм собственности и характера функционирования пассажирских компаний (дирекций), сети сервис-центров. Оказываемые услуги воздействуют на конечный результат: величину доходов и рентабельность работы транспортных компаний,

организаций. Одновременно с этим необходимо обеспечивать качество предоставляемых пассажирских автотранспортных услуг.

Деятельность по предоставлению пассажирских автотранспортных услуг в Украине регламентируется законодательной и нормативной базами представленных в работах [1-9]. Закон Украины «Про дорожній рух» определяет правовые и социальные основы дорожного движения с целью защиты жизни и здоровья граждан, а также регламентирует безопасные и комфортные условия для участников движения. Закон Украины «Про автомобільний транспорт» регламентирует необходимость обеспечения предоставления услуг на достаточном уровне качества, доступности услуг, качества при предоставлении услуг, а также соблюдение требований к техническому обслуживанию и ремонту автомобильных транспортных средств. Но в данном законе Украины «Про автомобільний транспорт» не отмечаются факторы, характеризующие данные требования при предоставлении пассажирских автотранспортных услуг. В Постановлении Кабинета Министров Украины [2] определяется порядок осуществления городских, пригородных, междугородных и международных перевозок пассажиров, багажа, ручной клади и посылок, перевозок организованных групп детей и туристов, а также обслуживания граждан на автостанциях, автовокзалах. Постановление Кабинета Министров Украины «Про затвердження положення про службу безпеки дорожнього руху міністерств, інших центральних органів державної виконавчої влади, підприємств, їх об'єднань, установ і організацій» ориентировано на обеспечение безопасности дорожного движения, но в данном постановлении не отмечаются факторы, влияющие на безопасность предоставления пассажирских автотранспортных услуг [4]. В работах [5-8] представлены основные положения относительно технического обслуживания, ремонта автомобильных транспортных средств, рабочего времени водителей, а также положения по медицинскому осмотру водителей, но в данных работах не указываются конкретные показатели и требования к пассажирским автотранспортным услугам. Национальный стандарт Украины ДСТУ 3649-97 «Засоби транспортні дорожні. Експлуатаційні вимоги безпеки до технічного стану та методи контролю» устанавливает эксплуатационные требования и методы контроля технического состояния автотранспортного средства, но данный стандарт не охватывает требования относительно качества предоставляемых автотранспортных услуг.

В работе [10] рассматриваются только показатели: комфортабельности поездки относительно наполнения автобусов и регулярности их движения на маршрутах; времени, затрачиваемого пассажирами на передвижение; безопасности перевозок. Данные показатели полностью не характеризуют качество пассажирских автотранспортных услуг.

Из анализа законодательной и нормативной баз Украины можно сделать вывод, что нет полного перечня факторов, влияющих на качество пассажирских автотранспортных услуг. Главной функцией предприятия по предоставлению пассажирских автотранспортных услуг является

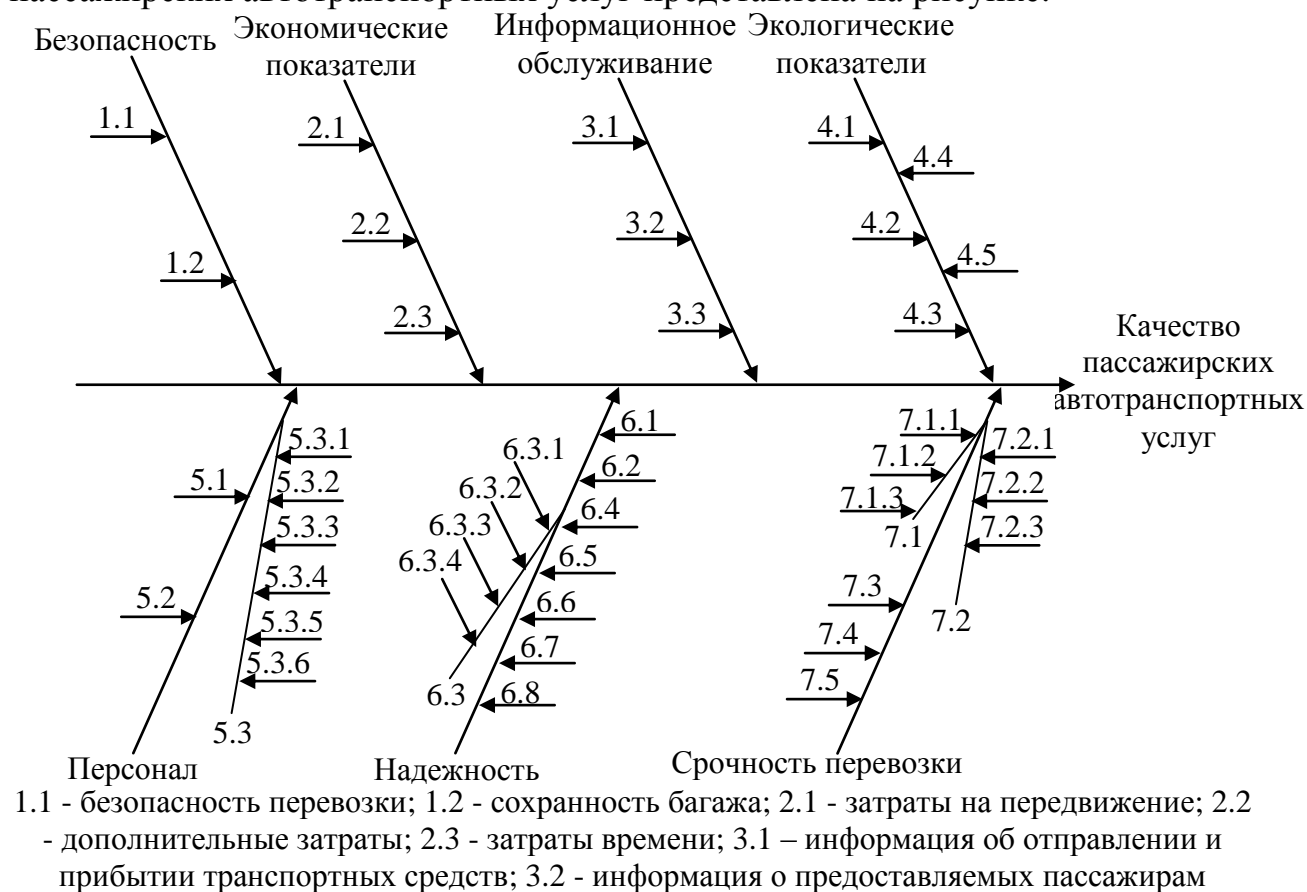
предоставление транспортных средств для безопасного передвижения за денежное вознаграждение.

Целью статьи является – выявить факторы, влияющие на качество пассажирских автотранспортных услуг

### Основная часть

Для определения факторов, влияющих на качество пассажирских автотранспортных услуг необходимо провести причинно-следственный анализ. При проведении причинно-следственного анализа необходимо учитывать следующие показатели [1-9]: показатели скорости; затраты времени; ресурс; срок службы; вероятность безотказной работы; наработка на отказ; периодичность контроля технического состояния транспортных средств органами государственного надзора; наличие документа, подтверждающего допуск транспортного средства к эксплуатации; показатели информационного обслуживания.

Причинно-следственная диаграмма является графическим изображением, которое в сжатой форме и логической последовательности распределяет причины. Основная цель диаграммы – выявить влияние причин на всех уровнях процесса предоставления пассажирских автотранспортных услуг. Главным достоинством ее, является то, что она дает наглядное представление не только о тех факторах, которые влияют на изучаемый объект, но и о причинно-следственных связях этих факторов (что особенно важно). Разработанная причинно-следственная диаграмма качества пассажирских автотранспортных услуг представлена на рисунке.



услугах и их стоимости; 3.3 - информация о размещении необходимых помещений, средств связи объектов общественного питания и др.; 4.1 - минимальные воздействия на окружающую среду; 4.2 - содержание вредных примесей в продуктах сгорания двигателей; 4.3 - уровень шума транспортного средства; 4.4 - уровень вибрации транспортного средства; 4.5 - уровень энергетического воздействия транспортного средства; 5.1 - личные качества; 5.2 - культура обслуживания; 5.3 - квалификация персонала; 5.3.1 - образование; 5.3.2 - опыт работы; 5.3.3 - стаж работы; 5.3.4 - уровень квалификации(класс вождения); 5.3.5 - периодичность повышения квалификации; 5.3.6 - число нарушений правил управления транспортными средствами и должностных инструкций за определенный период; 6.1 - живучесть; 6.2 - ресурс; 6.3 - комфортность перевозки; 6.3.1 - температура воздуха в транспортном средстве и помещении; 6.3.2 - освещенность в транспортном средстве и помещениях; 6.3.3 - допустимые значения шума, вибрации и влажности; 6.3.4 - среднее (допустимое) наполнение салона транспортного средства и помещений; 6.4 - срок службы; 6.5 - наработка на отказ; 6.6 - вероятность безотказной работы; 6.7 - периодичность контроля технического состояния транспортных средств органами государственного надзора; 6.8 - наличие документа, подтверждающего допуск транспортного средства к эксплуатации; 7.1 - своевременность перевозки; 7.1.1 - доля транспортных средств, отправляемых по расписанию; 7.1.2 - доля транспортных средств, прибывающих по расписанию; 7.1.3 - средний интервал движения транспортных средств; 7.2 - показатели скорости; 7.2.1 - продолжительность поездки, рейса; 7.2.2 - средняя скорость движения транспортного средства; 7.2.3 - частота остановок транспортного средства; 7.4 - стаж работы водителя; 7.5 - состояние дороги.

Рисунок. Причинно-следственная диаграмма качества пассажирских автотранспортных услуг

### **Выводы и предложения**

Из проведенного анализа состояния нормативной и законодательной базы Украины в области оценивания качества пассажирских автотранспортных услуг, можно сделать вывод, что в данных документах отсутствуют показатели, характеризующие удовлетворенность потребителей качеством предоставления данных услуг.

Используя причинно-следственный анализ выявлены факторы, влияющие на качество пассажирских автотранспортных услуг.

Учитывая принцип квалиметрии (показатель любого уровня обобщения, кроме самого нижнего (исходного) уровня (т.е. единичные показатели качества), предопределяется соответствующими показателями предшествующего иерархического уровня (групповыми, комплексными и обобщенным)), целесообразно разработать классификацию показателей качества пассажирских автотранспортных услуг.

### **Литература**

1. Закон України «Про автомобільний транспорт» від 23.02.2006р. № 3492-IV.
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.1997р. №176 Про затвердження правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту.
3. Закон України «Про дорожній рух» від 30.06.1993р. №3353-ХІІ.

4. Постанова Кабінету Міністрів України від 05.04.1994р. №227 Про затвердження положення про службу безпеки дорожнього руху міністерств, інших центральних органів державної виконавчої влади, підприємств, їх об'єднань, установ і організацій.

5. Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів, затверджені наказом Міністерства транспорту України від 11.11.2002р. №792, зареєстрованими в Міністерстві юстиції України від 17.02.2003р. за №122/7443.

6. Положення про робочий час і час відпочинку водіїв автотранспортних засобів, затверджене наказом Міністерства транспорту України від 17.01.2002р. №18, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України від 04.02.2002р. за №97/6385.

7. Положення про медичний огляд кандидатів у водії та водіїв транспортних засобів, затверджене наказом Міністерства охорони здоров'я України та Міністерства внутрішніх справ України від 05.06.2000р. №124/345, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України від 18.07.2000р. за №435/4636.

8. Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з надання послуг з перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом загального користування (крім надання послуг з перевезення пасажирів та їх багажу на таксі), затверджені Наказом Міністерства транспорту України і Державним комітетом України з питань регуляторної політики та підприємництва від 18.12.2003р. №136/985, зареєстрованими в Міністерстві юстиції України від 30.12.2003р. за №1259/8580.

9. ДСТУ 3649-97 Засоби транспортні дорожні. Експлуатаційні вимоги безпеки до технічного стану та методи контролю.

10. Криворучко О. Системне оцінювання якості транспортних послуг // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2011. – № 2 – С. 46-51.

11. Никитюк М. А., Стригунова М. Н. К вопросу оценивания качества пассажирских автотранспортных услуг // Материалы первой научно-методической конференции «Современные технологии и системы измерений и оценивания». Севастополь, СНУЯЭиП. 2011. – С.113-118.

М. М. Стригунова, М. О. Никитюк

## **ПРИЧИННО-НАСЛІДКОВИЙ АНАЛІЗ ФАКТОРІВ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ЯКІСТЬ ПАСАЖИРСЬКИХ АВТОТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ**

*Проведений аналіз законодавчої і нормативної бази по оцінюванню якості пасажирських автотранспортних послуг. Виявлені фактори, що впливають на якість пасажирських автотранспортних послуг.*

**Ключові слова:** пасажирські автоперевезення, показник якості, причинно-наслідковий аналіз.

M. Strigunova, M. Nikityuk

**PRICHINNO-SLEDSTVENNYY ANALYSIS OF FACTORS,  
INFLUENCING ON QUALITY OF PASSENGER MOTOR TRANSPORT  
SERVICES**

*The analysis of legislative and normative base is conducted on the evaluation of quality passenger motor transport services. Factors, influencing on quality of passenger motor transport services, are exposed.*

**Keywords:** passenger road transportation, quality score, the causal analiz