

УДК 656.073

**К ВОПРОСУ О ПОКАЗАТЕЛЯХ КАЧЕСТВА  
НА ГОРОДСКОМ ПАССАЖИРСКОМ ТРАНСПОРТЕ**



**ON THE ISSUE OF QUALITY INDICATORS  
IN URBAN PASSENGER TRANSPORT**

**Коновалова Т.В.**

Кубанский государственный технологический университет  
sofi008008@yandex.ru

**Надирян С.Л.**

Кубанский государственный технологический университет  
sofi008008@yandex.ru

**Арешкина А.Е.**

Кубанский государственный технологический университет  
sofi008008@yandex.ru

**Аннотация.** В данной статье авторами рассмотрены показатели качества на городском пассажирском транспорте. В настоящее время все более актуальным становится внедрение и развитие городского пассажирского транспорта на территории субъектов страны. Данной тенденции способствуют многие факторы, одни из которых: рост численности населения, расширение территории субъектов, а так же увеличение зон застройки и последующая сегментация территории.

**Ключевые слова:** транспорт, показатели качества, пассажирский транспорт, транспортная инфраструктура.

**Konovalova T.V.**

Kuban State Technological University  
sofi008008@yandex.ru

**Nadiryan S.L.**

Kuban State Technological University  
sofi008008@yandex.ru

**Areshkina A.E.**

Kuban State Technological University  
sofi008008@yandex.ru

**Annotation.** In this article, the authors consider the quality indicators in urban passenger transport. Currently, the introduction and development of urban passenger transport on the territory of the country's constituent entities is becoming increasingly relevant. Many factors contribute to this trend, some of which are: population growth, expansion of the territory of the subjects, as well as an increase in development zones and subsequent segmentation of the territory.

**Keywords:** transport, quality indicators, passenger transport, transport infrastructure.

**В** настоящее время все более актуальным становится внедрение и развитие городского пассажирского транспорта на территории субъектов страны. Данной тенденции способствуют многие факторы, одни из которых: рост численности населения, расширение территории субъектов, а так же увеличение зон застройки и последующая сегментация территории.

Работа пассажирского внутригородского сообщения базируется в первую очередь на запросах потребителя, диктующих как и необходимость внедрения маршрута в систему пассажирского сообщения в городе, так и некоторые факторы, характеризующие удобство пользования городским пассажирским сообщением [1–4].

Как правило пассажиров мало интересуют затраты транспортных предприятий на обслуживание подвижного состава, а интересуют и привлекают следующие минимальные факторы, отвечающие за удовлетворенность потребителей услуг пассажирских перевозок: сроки поездки, ее безопасность, гарантия совершения поездки, доступность, удобство и возможность получения достоверной информации о совершении поездки и маршруте. Необходимым фактором при оценке качества регулярных пассажирских перевозок является применение соответствующей системы формирования и оценки качества [5–10].

Проанализировать, удовлетворенность качеством перевозок можно прибегая к следующим методам оценки представленных на рисунке 1.

Проанализировав удовлетворенность качеством перевозок на городском пассажирском транспорте можно выделить следующие наиболее востребованные потребителями показатели качества на пассажирском транспорте:

- комфортность поездки;
- безопасность поездки;
- доступность;
- уровень информационного сервиса;
- стоимостный показатель.



Рисунок 1 – Методы оценки удовлетворенности качеством перевозок на городском пассажирском транспорте

Рассмотрим применение показателей качества на примере внутригородского пассажирского сообщения на маршруте № 2Е города Краснодар, следующего по автобусному маршруту Железнодорожный вокзал «Краснодар 1» – Троллейбусное депо № 1.

Показатель комфортности и безопасности поездки можно улучшить, применив методы повышения квалификации обслуживающего персонала; замены подвижного состава, включающего оснащённость его салона комфортными сиденьями, планировкой салона, позволяющей пассажирам комфортно передвигаться и находиться внутри автобуса, функцией поддержания комфортной температуры в салоне, а так же возможность предоставления дополнительных услуг в виде источников электроэнергии для зарядки гаджетов и возможности самообслуживания посредством введения бесконтактной оплаты [11–13].

Для повышения данных показателя качества на автобусном маршруте № 2Е необходимо заменить имеющийся подвижной состав на подвижной состав оснащённый дополнительными услугами, организовать и осуществить курсы по повышению квалификации водителей, а так же кондукторов.

Показатель доступности характеризует возможность пассажиров достигнуть остановочного пункта, включенного в маршрут движения автобуса, затратив меньшее количество времени.

Для удовлетворения данного показателя необходимо проанализировать маршрут, расположение остановочных пунктов, а так же основные точки скопления людей. Основываясь на полученных данных, включить или организовать обслуживающие данные точки остановочные пункты в автобусный маршрут № 2Е.

Уровень информационного сервиса представляет собой оснащённость подвижного состава информационными ресурсами для пассажиров и включает в себя:

- информацию об организации, предоставляющей услуги перевозки пассажиров общественным транспортом;
- информацию об страховой компании, с которой был заключен договор страхования организацией;
- информацию о тарифе за 1 проезд и провоз 1 места багажа;
- информацию о маршруте, а так же остановочных пунктах обслуживаемых на данном маршруте;
- информация об средствах помощи при возникновении чрезвычайных ситуаций (аптечка, огнетушитель);
- информация о формах оплаты;
- информация о правилах пользования общественным транспортом, а так же о правилах поведения в транспортном средстве;
- дополнительная информация (рекламные интеграции, информация связанная с изменениями правил перевозки или изменения маршрута).

Достигнуть роста показателей качества информационного сервиса на автобусном маршруте № 2Е можно путем внедрения информационных щитков или стендов, а так же установкой цифровых экранов и звуковых «оповестителей».

Стоимость проезда на городском пассажирском транспорте определяется по следующим факторам:

- дальность маршрута;
- установленная в данном субъекте себестоимость перевозки внутригородским пассажирским транспортом;
- тип и модель применяемых автобусов;
- статус пассажира (взрослый, детский, студенческий, пенсионный).

Так как в городском сообщении предусмотрена установка тарифов и льгот органами местной власти, наиболее эффективными для повышения показателя стоимости будет являться увеличение длины маршрута, замена подвижного состава для обеспечения большей вместимости пассажиров, внедрение льгот основанных на статусе пассажира (взрослый, детский, студенческий, пенсионный), а так же увеличение качества обслуживания и предоставляемых услуг, что приведет к большей привлекательности данного маршрута для пассажиров.

### Литература

1. Исследование рынка перевозок по заказам в регионе / Т.В. Коновалова [и др.] // В сборнике: Международная научно-практическая конференция «Архитектура, строительство, транспорт» (к 85-летию ФГБОУ ВПО «СибАДИ»). Сборник научных трудов № 8 кафедры «Организация перевозок и управление на транспорте». ФГБОУ ВПО «СибАДИ», Кафедра «ОПИУТ»; Ответственный за выпуск Е.Е. Витвицкий. – 2015. – С. 74–77.
2. Особенности маркетинговых исследований на рынке пассажирских перевозок по заказам в регионе / Т.В. Коновалова [и др.] // Наука. Техника. Технологии (политехнический вестник). – 2015. – № 4. – С. 89–93.
3. Влияние экономических показателей региона на работу автомобильных перевозок / Т.В. Коновалова [и др.] // Вестник Сибирской государственной автомобильно-дорожной академии. – 2016. – № 5 (51). – С. 165–171.
4. Коновалова Т.В., Надирян С.Л., Миронова М.П. Совершенствование методов оптимизации транспортно-логистических издержек в торгово-транспортно-логистических системах // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2020. – № 9. – С. 197–199.
5. Котенкова И.Н., Сенин И.С. Использование различных методик обучения вождению при подготовке водителей категории «В» в автошколах // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Охрана окружающей среды, транспорт, безопасность жизнедеятельности. – 2013. – № 2. – С. 82–93.
6. Коновалова Т.В., Котенкова И.Н. Транспортно-логистические центры в региональной транспортно-логистической системе // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2013. – № 2. – С. 311–313.
7. Оценка проектных решений на транспорте: учебное пособие / Т.В. Коновалова [и др.]. – Краснодар, 2020.
8. Сенин И.С., Изюмский А.А. Методы исследования транспортных и пешеходных потоков: учебное пособие. – Краснодар, 2017.
9. Изюмский А.А., Сенин И.С. Методы обеспечения экологичности схем организации дорожного движения: учебное пособие. – Краснодар, 2018.
10. Анализ работы транспортных систем: учебное пособие / Т.В. Коновалова [и др.]. – Краснодар, 2019.
11. Оценка эффективности международных перевозок в транспортно-логистических системах региона: монография / Т.В. Коновалова [и др.]. – Краснодар, 2021. – 180 с.

### References

1. Research of the transportation market by orders in the region / T.V. Konovalova [et al.] // In the collection: International scientific and practical Conference «Architecture, construction, transport» (to the 85th anniversary of SibADI). Collection of scientific papers № 8 of the department «Organization of transportation and management in transport». SibADI, Department of «OPIUT»; Responsible for the release of E.E. Vitvitsky. – 2015. – P. 74–77.

2. Features of marketing research in the market of passenger transportation by orders in the region / T.V. Konovalova [et al.] // The Science. Technic. Technologies (Polytechnic Bulletin). – 2015. – № 4. – P. 89–93.
3. The influence of economic indicators of the region on the work of road transport / T.V. Konovalova [et al.] // Bulletin of the Siberian State Automobile and Road Academy. – 2016. – № 5 (51). – P. 165–171.
4. Konovalova T.V., Nadiryana S.L., Mironova M.P. Improvement of methods of optimization of transport and logistics costs in trade, transport and logistics systems // Humanities, socio-economic and social sciences. – 2020. – № 9. – P. 197–199.
5. Kotenkova I.N., Senin I.S. The use of various methods of teaching driving in the training of drivers of category «B» in driving schools // Bulletin of Perm National Research Polytechnic University. Environmental protection, transport, life safety. – 2013. – № 2. – P. 82–93.
6. Konovalova T.V., Kotenkova I.N. Transport and logistics centers in the regional transport and logistics system // Humanities, socio-economic and social sciences. – 2013. – № 2. – P. 311–313.
7. Evaluation of design solutions in transport. Textbook / T.V. Konovalova [et al.]. – Krasnodar, 2020.
8. Senin I.S., Izyumsky A.A. Methods of research of transport and pedestrian flows. Textbook. – Krasnodar, 2017.
9. Izyumsky A.A., Senin I.S. Methods of ensuring environmental friendliness of traffic management schemes. Textbook. – Krasnodar, 2018.
10. Analysis of the work of transport systems. Textbook / T.V. Konovalova [et al.]. – Krasnodar, 2019.
11. Evaluation of the efficiency of international transportation in the transport and logistics systems of the region: monograph / T.V. Konovalova [et al.]. – Krasnodar, 2021. – 180 p.