

УДК 656

## ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ И КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассаЖИРОВ



### THE MAIN FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY AND QUALITY OF PASSENGER SERVICE

**Лазаренко Диана Юрьевна**

кандидат технических наук, доцент,  
Кубанский государственный технологический университет  
diana.lotnikova@gmail.com

**Клевцов Павел Олегович**

студент  
Кубанский государственный технологический университет

**Аннотация.** Автомобильный транспорт является одной из ведущих отраслей транспортного комплекса Российской Федерации. На его долю приходится свыше 50 % объемов всех перевозимых грузов и пассажиров. На сегодняшний день свыше трети парка автобусов по России требуют замены и модернизации. Минтранс Российской Федерации изыскиваются дополнительные мощности по производству автобусов. Обновление идет за счет кредита мирового банка. Осваиваются и другие кредитные направления в части лизинга и привлечения средств субъектов Российской Федерации и зарубежных инвесторов для финансирования обновления городского транспорта.

**Ключевые слова:** экономика, автотранспортное предприятие, пассажирские перевозки, экология, модернизация подвижного состава.

**Lazarenko Diana Yurievna**

Candidate of Technical Sciences,  
Associate Professor,  
Kuban State University Technology  
diana.lotnikova@gmail.com

**Klevtsov Pavel Olegovich**

Student,  
Kuban State Technological University

**Annotation.** Automobile transport is one of the leading sectors of the transport complex of the Russian Federation. It accounts for over 50 % of the volume of all transported goods and passengers. Today, over a third of the bus fleet in Russia requires replacement. The Ministry of Transport of the Russian Federation is looking for additional capacities for the production of buses. The renovation is due to a loan from the World Bank. Other credit lines are being mastered in terms of leasing and attracting funds from the constituent entities of the Russian Federation and foreign investors to finance the renovation of urban transport.

**Keywords:** economics, motor transport company, passenger transportation, ecology.

**Р**ынок транспортных услуг наряду с информационным и финансовыми рынками обеспечивает жизнедеятельность и устойчивость функционирования всей системы. Транспорт является важным связующим звеном в экономике Российской Федерации, без которого невозможно нормальное функционирование ни одной отрасли хозяйства, ни одного региона страны. Стабилизация положения в экономике, ее подъем невозможен без решения основных проблем транспортного комплекса, в том числе пассажирского.

Развитие рыночных отношений в транспортном комплексе выдвигает задачу более тесной координации работы всех видов пассажирского транспорта между собой. Переход на рыночную. Экономику создает благоприятную среду для внедрения прогрессивных идей и принципов логистики. Одним из ее основных компонентов является кооперация различных видов транспорта в рамках комбинированных перевозок пассажиров [1, 2].

Это позволяет эффективно использовать технические, экономические и экологические преимущества разных видов транспорта, что обеспечивает удовлетворение интересов государства, которые заключается в сокращении импортных транспортных услуг, а значит – и в дополнительном поступлении налогов казну, и негосударственных компаний – участников в получении дополнительного рынка сбыта и прибыли от перевозок.

Перспективы же развития пассажирских перевозок очевидны. Это позволит сохранить автомобильные дороги России, значительно улучшить экологию окружающей среды и криминогенную обстановку в пути следования, ликвидировать «пробки» на улично-дорожной сети, привлечь дополнительные объемы перевозок на автомобильный транспорт, снизить издержки на перевозки пассажиров и повысить доходы [3].

Перспективы же развития пассажирских перевозок очевидны. Это позволит сохранить автомобильные дороги России, значительно улучшить экологию окружающей среды и криминогенную обстановку в пути следования, ликвидировать «пробки» на улично-дорожной сети, привлечь дополнительные объемы перевозок на автобусный транспорт, снизить издержки на перевозки пассажиров и повысить доходы.

Интенсификация транспортного процесса по обслуживанию пассажиров автобусами зависит от реализации на практике комплекса факторов, влияющих на затраты времени пассажиров на поездки, удобства поездки, надежность обслуживания и безопасность движения:

- время на приобретение биллета;
- время ожидания подачи автобуса;
- время на посадку;
- время на остановочных пунктах;
- время движения.

Эффективность использования рабочего свободного времени трудящихся зависит от надежности работы массового пассажирского транспорта. Совершенствование этой работы является первостепенной и важной задачей социального и экономического развития города [4].

В целях совершенствования и развития комплексных систем управления качеством перевозок пассажиров следует в планах Министерства транспорта РФ предусмотреть по всем видам транспорта разработку новых и государственных и отраслевых стандартов по службам, отделам, бригадам и водителям с учетом вида перевозок, а также методических рекомендаций по совершенствованию разработок систем управления качеством пассажирских перевозок с учетом оптимальных систем материального и морального стимулирования работников всех служб и отделов [5].

Ежегодная оценка и планирование уровня качества перевозок пассажиров по городам и областям обеспечивают выявление дополнительных внутренних резервов на пассажирском автотранспортном предприятии, которые позволяют повысить эффективность использования автобусов и улучшить качество обслуживания населения.

Величина коэффициента качества обслуживания населения должна планироваться для пассажирского автотранспортного предприятия с учетом их реальных возможностей, отражать производственную базу, ее техническую оснащенность, технические состояние автобусов, режимы их работы, достигнутый уровень организации перевозок, финансовые показатели. При этом методической основой на всех уровнях иерархического управления пассажирским автомобильным транспортом должен являться типовая проект комплексных систем управления качеством перевозок пассажиров с разработанными в нем стандартами для всех служб и отделов. Величина качества перевозок пассажиров может характеризовать как конечные результаты работы пассажирского автотранспортного предприятия, так и условия удовлетворения потребностей населения в транспортных услугах с учетом безопасности перевозки пассажиров. Эта величина должна отражать транспортно-планировочные решения улиц и дорог, конструктивные особенности подвижного состава и уровень организации перевозок пассажиров, которые могут быть оценены количественно.

Есть показатели качества обслуживания пассажиров, которые количественно изменить, как правило, нельзя, но они играют большую роль. К ним можно отнести удобства комфортность поездки, эстетику подвижного состава, этику водителя, контролера и других сотрудников, которые могут оцениваться системой показателей материального стимулирования.

В настоящее время оценка качества обслуживания населения общественным транспортом представляется экономическими критериями, показателями времени, коэффициентом наполнения подвижного состава, коэффициентом пересадочности, комплексными и другими техническими показателями. Каждый оценочный показатель имеет свои положительные и отрицательные стороны и поэтому может быть использован в качестве основного для разных городов и его территориальных районов.

### Литература

1. Мировая Экономика: учебное пособие / А.Б. Мельников [и др.]. – Краснодар, 2009. – 404 с.
2. Продовольственная безопасность – основа обеспечения экономической безопасности России. Текст : непосредственный / А.Б. Мельников [и др.] // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2012. – № 3. – С. 189–194.
3. Лазаренко Д.Ю., Нагорный В.В. История и методология транспортных процессов: учеб. пособие. – Краснодар : Изд. ФГБОУ ВО «КубГТУ», 2021. – 199 с. ISBN 978-5-8333-1049-6.
4. Нагорный В.В., Лазаренко Д.Ю. Автомобильные перевозки детей и безопасность движения // В сборнике: Механика, оборудование, материалы и технологии. Электронный сборник научных статей по материалам третьей международной научно-практической конференции. – 2020. – С. 1149–1151.
5. Лазаренко Д.Ю., Нагорный В.В. Автомобильно-дорожный комплекс города и окружающая среда // В сборнике: Научно-технические аспекты развития автотранспортного комплекса 2021. Материалы VII международной научно-практической конференции, в рамках 7-го Международного научного форума Донецкой Народной Республики «Инновационные перспективы Донбасса: Инфраструктурное и социально-экономическое развитие». – Горловка, 2021. – С. 123–125.

### References

1. World Economy: textbook / A.B. Melnikov [et al.]. – Krasnodar, 2009. – 404 p.
2. Food security – the basis for ensuring the economic security of Russia. Text : direct / A.B. Melnikov [et al.] // Humanities, socio-economic and social sciences. – 2012. – № 3. – P. 189–194.
3. Lazarenko D.Yu., Nagorny V.V. History and methodology of transport processes: textbook. manual. – Krasnodar : Publishing house of FGBOU VO «KubSTU», 2021. – 199 p. ISBN 978-5-8333-1049-6.
4. Nagorny V.V., Lazarenko D.Yu. Automobile peevozki children and traffic safety // In the collection: Mechanics, equipment, materials and technologies. Electronic collection of scientific articles based on the materials of the third international scientific and practical conference. – 2020. – P. 1149–1151.
5. Lazarenko D.Yu., Nagorny V.V. Automobile and road complex of the city and the environment // In the collection: Scientific and technical aspects of the development of the motor transport complex 2021. Materials of the fifth International Scientific and Practical Conference, within the framework of the 7th International Scientific Forum of the Donetsk People's Republic «Innovative prospects of Donbass: Infrastructural and socio-economic development». – Gorlovka, 2021. – P. 123–125.