

УДК 625.712.65.001.2

Погуца Т.О.,

pogutza.tanya@gmail.com, ORCID /0000-0001-6404-7826,

Відокремлений структурний підрозділ Інститут інноваційної освіти
Київського національного університету будівництва і архітектури

АНАЛІЗ ОЦІНКИ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ ДО АЕРОПОРТУ

Проводиться аналіз оцінки системи якості організації транспортного обслуговування пасажирів до аеропорту. Запропоновано удосконалену систему оцінки якості транспортного обслуговування пасажирів до аеропорту для можливих варіантів транспортної системи, а саме залізничним або автомобільним транспортом.

Ключові слова: оцінка системи якості; організація транспортного обслуговування; пасажирів; транспортне обслуговування пасажирів.

Закон [1] визначає правові, економічні, організаційні та соціальні основи діяльності транспорту на території України. Необхідністю забезпечення високої якості транспортного обслуговування пасажирів безпосередньо визначено своєчасне, повне та якісне задоволення потреб населення і суспільного виробництва в перевезеннях.

Відповідно до стандарту ISO 8402-86 якість послуг визначається як сукупність властивостей і характеристик послуги, її здатність задовольняти обумовлені або інші потреби.

Таким чином, потреба в транспортних послугах має бути задоволена швидко та за відповідний час. Транспортне обслуговування можна визначити як діяльність, що пов'язана з процесом переміщення пасажирів у просторі й часі, та наданням супутніх цій діяльності транспортних послуг.

Якість транспортних послуг – це сукупність характеристик транспортного обслуговування, що обумовлюють його здатність задовольняти потреби споживачів шляхом належного і ефективного виконання транспортних послуг, а також відповідати встановленим стандартам і нормам, вимогам [2].

Нормативні документи України регламентують витрати часу на переміщення населення по місту до 45 хвилин, і 60 хвилин - з приміською територією [3].

Наукові праці якості пасажирських перевезень, слід виділити роботи таких вчених: А.М. Большаков, Е.А. Сидоров, Г.А. Варелопуло, І.В. Спирін, С.П.

Артемьев, А.В. Шабанов. Вони рекомендують визначати показники якості транспортного обслуговування в містах за різними математичними виразами, що враховують різні фактори сервісного обслуговування пасажирів.

Однак, всі праці зазначених вчених виділяють таку систему показників для оцінки якості перевезень пасажирів як: доступність; комфорт поїздки; вартість. В деяких наукових працях зазначається показник - витрачений час на переміщення. Таким чином, проаналізувавши дані праці виділяють необхідність створення різновиду механізму системи якості транспортного обслуговування пасажирів за різними видами транспорту з урахуванням критеріїв оцінки.

Враховуючи результати проведених досліджень [4 - 6], була розроблена трьох рівнева система оцінки якості транспортного обслуговування пасажирів до аеропорту для всіх можливих варіантів транспортної системи. Розроблена оцінка системи транспортного обслуговування пасажирів до аеропорту враховує в першому рівні: доступність; результативність; надійність; зручність. В другому рівні системи оцінки є критерії, що слід враховувати при обрані певного виду транспорту для обслуговування пасажирів до аеропорту (інформативність; економія витрат часу на переміщення; безпека поїздки; рівень обслуговування пасажирів; комфортність використання) – навели класифікацію показників якості обслуговування пасажирів до аеропорту залізничним і автомобільним транспортом (рис. 1, рис. 2). Третій рівень системи оцінки містить в собі основні показники, що визначають підтвердження існування другого рівня цієї системи оцінки. Критеріями оцінки системи якості транспортного обслуговування пасажирів слід враховувати рівень зручності та комфорту при наданні послуг залізничним або автомобільним транспортом.

Висновок.

Провели аналіз та розробили узагальнюючу оцінку системи якості обслуговування пасажирів, при обрані автобусного чи залізничного транспорту.

Отже, слід дати наступне визначення **якості транспортного обслуговування пасажирів** – міра відповідності умов обслуговування вимогам державних стандартів, нормативних документів і сучасним потребам населення, тому що система якості транспортного обслуговування пасажирів враховує весь перелік факторів - соціальних, економічних, екологічних.

Класифікація показників якості обслуговування пасажирів до аеропорту (залізничний транспорт)

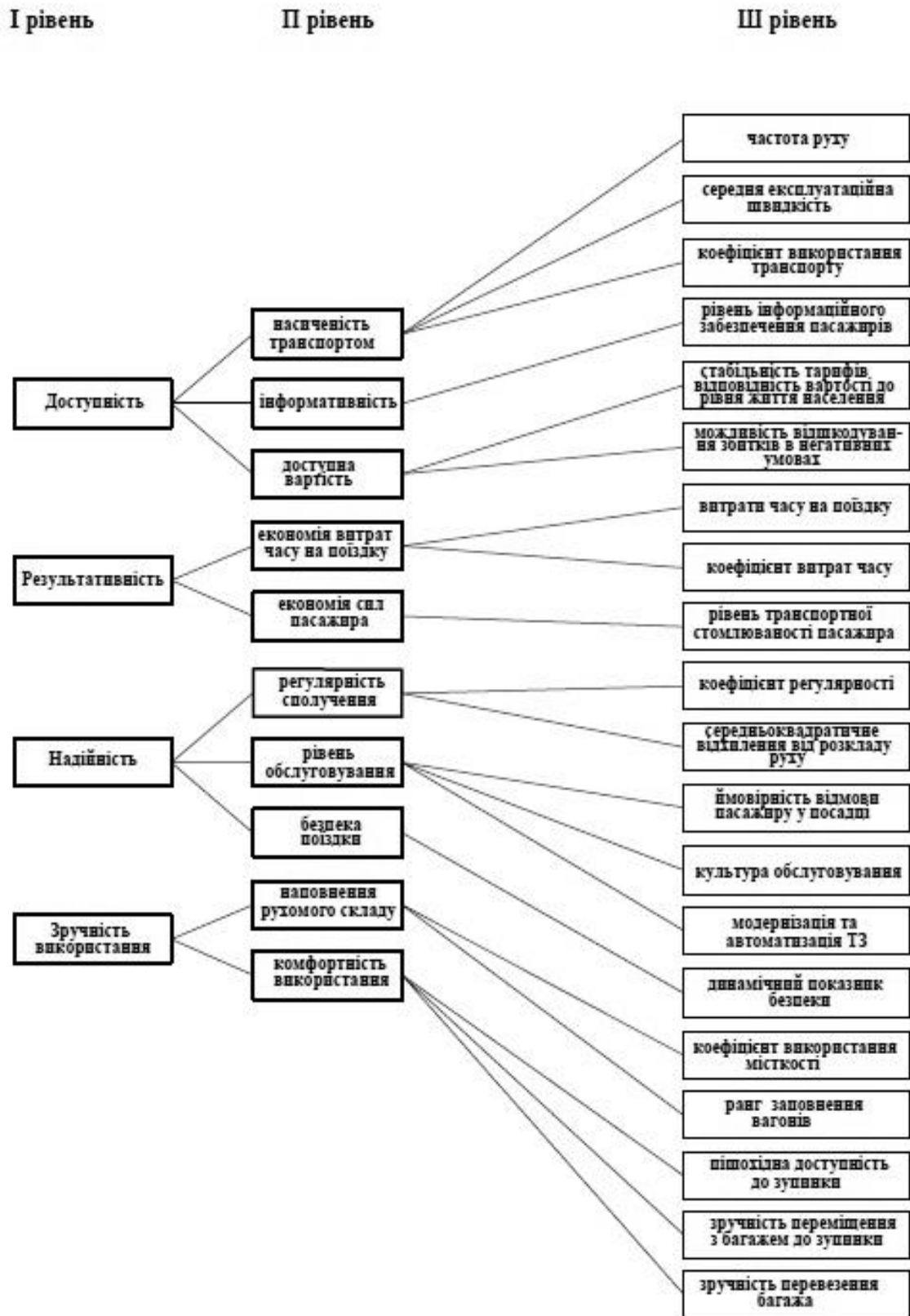


Рис. 1. Якість обслуговування пасажирів до аеропорту (залізничний транспорт)

Класифікація показників якості обслуговування пасажирів до аеропорту (автомобільний транспорт)

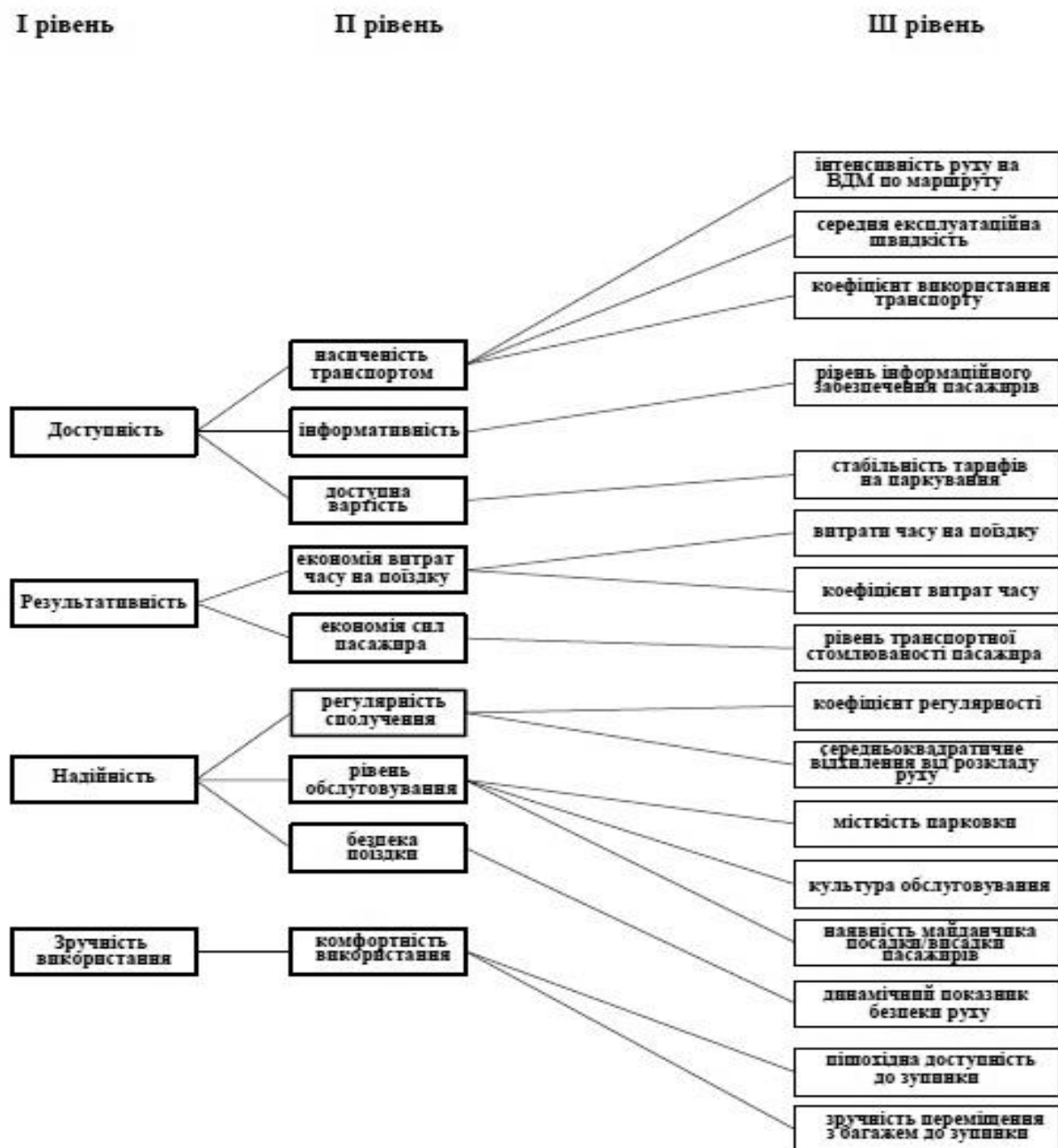


Рис. 2. Якість обслуговування пасажирів до аеропорту (легковий транспорт).

Література.

1. Закон України «Про транспорт», №232/94 – ВР від 10.11.1994 р.
2. Кучерук Г.Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність. Монографія. - К.: ДЕДУТ, 2011 р. – 208 с.
3. ДБН Б.2.2-18:2018. Планування та забудова територій. К.: Мінрегіонбуд, 2018 р. – 235 с.
4. Осетрін М.М., Погуца Т.О. Якість транспортного обслуговування пасажирів аеропорту (на прикладі міжнародного аеропорту «Жуляни» м. Київ)./ Осетрін М.М., Погуца

Т.О./ Збірник доповідей науково – практичної конференції «Енергозбереження у міському будівництві та житлово – комунальній сфері». – Одеса: ОДАБА, 2011. - с. 78-82.

5. Рейцен Є.О., Погуца Т.О. Удосконалення інженерно – транспортної інфраструктури при обслуговуванні аеропортів. /Рейцен Є.О., Погуца Т.О./ Проблеми і перспективи розвитку автомобільної галузі: збірник наукових праць. Донецьк, 2011 р. – с. 70–72.

6. Погуца Т.О. Методи обґрунтування системи транспортного обслуговування пасажирів міжнародних аеропортів (на прикладі м. Києва, Україна)./Погуца Т.О./ The Caucasus. Economic and Social Analysis Journal. Multidisciplinary Journal Refereed and Reviewed Journal. September – October 2017. Volume 20. ISSUE 05. ISSN: 2298-0946, E-ISSN: 1987 – 6114. – с. 48–51.

Погуца Т.А.,

Структурное подразделение Институт инновационного образования
Киевского национального университета строительства и архитектуры

АНАЛИЗ ОЦЕНКИ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ К АЭРОПОРТУ

Проводится анализ оценки системы качества организации транспортного обслуживания пассажиров к аэропорту. Предложена усовершенствованная система оценки качества транспортного обслуживания пассажиров к аэропорту для возможных вариантов транспортной системы, а именно железнодорожным или автомобильным транспортом.

Ключевые слова: оценка системы качества; организация транспортного обслуживания; пассажиры; транспортное обслуживание пассажиров.

Pohutza T.,

Institute of innovative formation of the
Kyiv national university of building and architecture

ANALYSIS OF ESTIMATION OF THE SYSTEM OF QUALITY OF ORGANIZATION OF A TRANSPORT MAINTENANCE OF PASSENGERS TO THE AIRPORT

The analysis of estimation of the system of quality of organization of a transport maintenance of passengers is conducted to the airport. The improved system of estimation of quality of a transport maintenance of passengers offers to the airport for the possible variants of a transport system, namely by a railway or motor-car transport.

Keywords: estimation of the system of quality; organization of a transport service; passengers; transport maintenance of passengers.