

ПОПОВА М.Г., ст. гр. Е-52

Наук. кер.: Шинкаренко В.Г., д.е.н., проф.

Харківський національний автомобільно – дорожній університет,  
м. Харків

## АНАЛІЗ ПОКАЗНИКІВ ОЦІНКИ ЗАДОВОЛЕНOSTІ СПОЖИВАЧІВ АВТОТРАНСПОРТНОЮ ПОСЛУГОЮ

*Розглядається проблема оцінки задоволеності споживачів автотранспортною послугою на підставі використання часткових показників. Розглянуто коротку характеристику основних часткових показників, визначено склад групових показників.*

**Актуальність.** На сьогоднішній день при наявності досить гострої конкуренції підприємство повинне задовольняти запити і очікування споживачів таким чином, щоб забезпечити ефективність його діяльності і лідерські позиції на ринку. Для того, щоб оцінити задоволеність споживачів, необхідно сформулювати ряд характеристик, який виражає вимоги споживачів до процесу перевезення. У зв'язку з цим виникає можливість розподілу показників оцінки задоволеності споживачів на групові та часткові. Групові показники представляють собою комплексний підхід до розгляду формування задоволеності споживачів. А часткові – більш детальну оцінку кожного із показників задоволеності. Саме часткові показники формують склад групових.

**Мета дослідження.** Теоретичне обґрунтування і аналіз основних часткових і групових показників оцінки задоволеності споживачів автотранспортною послугою.

**Основна частина.** Одним із основних серед часткових показників є рівень тарифу. В загальному вигляді тариф розраховується за наступною формулою:

$$T = \frac{S+П}{Q}, \text{ грн/пас.},$$

де  $S$  - собівартість послуг, грн;

$П$  - прибуток, грн;

$Q$  - обсяг послуг, пас.

Для багатьох споживачів досить важливу роль відіграє кількість зупинок ( $N_{зуп}$ ), яка сформує загальний маршрут автобусу.

Режим роботи автобусів – це сумарний час роботи автобусів протягом доби. Цей показник розраховується за формулою:

$$T_n = \frac{AD_p}{AG_p}, \text{ год},$$

де  $AD_p$  – автомобіле-дні в роботі, дн.;

$AG_p$  - автомобіле-години в роботі, год.

Інтервал руху автобусів у години «пік» та у «між пікові» години, в першу чергу, залежить від кількості рухомого складу на лінії і довжини маршруту, а також від графіку роботи автобусів і організації праці водіїв. Для розрахунку цього показника користуються наступною формулою:

$$I = \frac{L_0}{V_{\epsilon} * A_n}, \text{ хв.},$$

де  $L_0$  – довжина шляху автобусу за оберт, км;

$V_{\epsilon}$  – експлуатаційна швидкість, км/год;

$A_n$  - кількість автобусів на маршруті, од.

При очікуванні автобусу на зупинці споживач звертає увагу на:

- 1) матеріальне забезпечення, що включає обладнаність місця зупинки навісами, лавами для сидіння, контейнерами для сміття;
- 2) санітарно – гігієнічні умови, а саме щоденне прибирання зупинок;
- 3) інформаційне забезпечення (наявність інформаційних табло з назвою зупинки, номерами автобусів, що обслуговують маршрут і переліком їх зупинок, відомості про режими роботи автобусів, інтервали їх руху, тарифи).

Вимогами щодо комфортності перебування в автобусі пасажиру є:

- 1) матеріальне забезпечення (наявність засобів кондиціонування, засобів відео - та музичного супроводу проїзду, справність приладів дистанційного управління дверима);
- 2) інформаційне забезпечення - об'ява зупинок під час поїздки, здійснення фіксованих зупинок, передбачених маршрутом;
- 3) санітарно – гігієнічні умови (чистота салону, нормальне освітлення, температура, повітрообмін);
- 4) рівень наповнюваності;
- 5) технічні особливості (безпечна ширина проходів та дверних отворів, легкість посадки/висадки за рахунок прийнятної висоти сходинок);
- 6) вимоги до водіїв (вік, стан здоров'я, освіта, досвід роботи).

Відчуття комфортності у пасажира не дозволяє виключити наявність такого фактору, як витрати часу:

- 1) на підхід до зупинки:

$$t_{\text{підх}} = 7,5 * \left( \frac{2000}{\delta} + \frac{1000 * L_{об}}{N_{зуп}} \right), \text{ хв.},$$

де  $\delta$  – густина маршрутної сітки, км/км<sup>2</sup>.

$$L_{об} = 2 * l_m, \text{ км},$$

де  $l_m$  - довжина маршруту, км.

$$N_{зуп} = \left( \frac{l_m}{l_{зуп.пункт}} - 1 \right) * 2, \text{ од.},$$

де  $l_{зуп.пункт}$  - відстань між зупиночними пунктами, км.

2) тривалість очікування подачі автобусу на посадку:

$$t_{очік} = \frac{I}{2} = \frac{l_{об}}{2 * V_{\epsilon} * A}, \text{ хв.},$$

де  $l_{об}$  - довжина рейсу, км.

3) тривалість руху в автобусі:

$$t_{рух} = \frac{60 * l_n * K_{пер}}{V_{спол}}, \text{ хв.},$$

де  $l_n$  - довжина поїздки, км;

$K_{пер}$  - коефіцієнт пересадочності;

$V_{спол}$  - швидкість сполучення, км/год.

$$V_{спол} = \frac{l_m * 60}{t_{об} - t_{н.з.} * n}, \text{ км/год},$$

де  $t_{об}$  - час обороту, хв.;

$t_{н.з.}$  - час простою автомобілів на кінцевих зупинках, хв.;

$n$  - кількість зупинок, од.

$$t_{об} = \frac{l_m}{V_{\epsilon}}, \text{ хв.}$$

4) витрати часу на пересадку з одного транспортного засобу на інший:

$$t_{перес} = (K_{пер} - 1) * (0,015 * l_{пер} + t_{очік}), \text{ хв.}$$

Отже, на підставі розглянутих часткових показників визначаємо групові та сформуємо їх у вигляді таблиці [1].

**Групові та часткові показники оцінки задоволеності споживачів  
автотранспортною послугою**

Групові показники	Часткові показники
Доступність	Рівень тарифу
	Кількість зупинок
	Режим роботи автобусів
	Інтервал руху автобусів у години «пік»
	Інтервал руху автобусів у «між пікові» години
Комфортність очікування подачі автобусу на зупинку	Матеріальне забезпечення
	Санітарно-гігієнічні умови
	Інформаційне забезпечення
Комфортність перебування в автобусі	Матеріальне забезпечення
	Інформаційне забезпечення
	Санітарно-гігієнічні умови
	Рівень наповнюваності автобусу
	Технічні особливості
	Вимоги до водіїв
Витрати часу	Час на підхід до зупинки
	Тривалість очікування подачі автобусу на посадку
	Тривалість руху в автобусі
	Витрати часу на пересадку з одного транспортного засобу на інший

**Висновки.** Таким чином, в результаті виконаного дослідження встановлено склад часткових і групових показників оцінки задоволеності споживачів автотранспортною послугою.

**Бібліографічний список**

1. Шинкаренко В.Г. Удосконалення автотранспортних послуг / В.Г. Шинкаренко, І.М. Ананко. – Харків: ХНАДУ, 2011. – 36 с.