

МРНТИ 73.43.61

DOI: <https://doi.org/10.62724/202430307>

**Ширванов Рашид Булатович<sup>\*1</sup>,**

кандидат технических наук, доцент, ЧВПОУ «Западно-Казахстанский инновационно-технологический университет», Республика Казахстан, 090006, г. Уральск, улица Ихсанова 44/1, [wirvanov@mail.ru](mailto:wirvanov@mail.ru), ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7439-600X>.

**Истелеев Темерлан Маратович<sup>1</sup>,**

студент 3 курса, ЧВПОУ «Западно-Казахстанский инновационно-технологический университет», Республика Казахстан, 090006, г. Уральск, улица Ихсанова 44/1, [temirlanistileev@gmail.com](mailto:temirlanistileev@gmail.com).

## РАЗРАБОТКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА

**Аннотация.** Весь процесс организации городских пассажирских перевозок должен полностью удовлетворять требованиям конечного потребителя данной услуги, населения, в особенности по таким его показателям, как безопасность и качество, причем последние должны носить системный характер и предусматривать возможности их корректировки. Другим словом, качество и безопасность пассажирских перевозок являются важными аспектами в сфере транспортной индустрии, определяемые как степень удовлетворенности пассажиров оказанной услугой. Однако на настоящий момент качество и безопасность оказания услуг по городским регулярным пассажирским перевозкам не удовлетворяет современным требованиям, а реальная доля пассажиров, которая обслуживается с соблюдением этих требований, в целом не превышает 25%. В связи с вышеуказанным система качества и безопасности транспортного обслуживания пассажиров должна быть управляема на всех этапах своего жизненного цикла, начиная с изучения пассажиропотоков и планирования перевозок, и заканчивая всесторонним анализом уже предоставленных услуг. В настоящей статье по результатам проведенных исследований и оценки различных систем предлагаются основные показатели построения системы управления работой пассажирских автотранспортных предприятий, а также их организационное распределение, использование которых позволит сформировать эффективные мероприятия по повышению качеству и безопасности транспортного обслуживания населения города.

**Ключевые слова.** Показатели, пассажирское автотранспортное предприятие, пассажирские перевозки, система управления качеством и безопасностью, транспортный процесс, услуга.

### **Введение.**

Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей» от 4 мая 2010 года № 274-IV так определяются следующие основные понятия:

- услуга – это вид деятельности нематериальной сферы, целью которой является удовлетворение потребностей юридических и физических лиц в соответствии с ее назначением;

- качество услуги – совокупность характеристики услуги, позволяющей ей удовлетворить потребности юридических и физических лиц;

- безопасность услуги определяется отсутствием недопустимых рисков, которые могут нанести вред жизни и здоровью человека или окружающей среде [1].

Применительно к услугам в сфере городских пассажирских перевозок (ГПП) их качество и безопасность характеризуется как совокупность характеристик и свойств непосредственно транспортного процесса, а также уровня его организации, направленные на полное удовлетворение транспортных потребностей населения в рамках законодательно-нормативных документов и требований. Существующие в настоящее время законодательно-нормативные документы в сфере ГПП содержат достаточно полные и объективные требования к уровню качества и безопасности пассажирских перевозок, однако они носят слишком объемный и «размытый» характер, и зачастую перевозчиками не выполняются.

Касаюсь подробнее понятий качества и безопасности перевозок, следует отметить, что оба эти понятия родственны друг другу и без одного из них невозможно обеспечить другое, и, наоборот, наличие одного и его уровень предопределяет наличие и уровень другого. Тем не менее, данные понятия имеют свои специфические особенности и характеристики, которые хотя и проявляются и реализовываются непосредственно в ходе удовлетворения запросов населения на оказание транспортной услуги, однако закладываются на начальном этапе организации ГПП. По своей структуре качественные показатели и показатели безопасности перевозочного процесса могут характеризоваться как простыми, так и сложными свойствами, представляющими совокупность несколько простых. Непосредственно простые свойства представлены в основном количественными показателями качества и безопасности, т.е. обладают весом или мерой оценки, которая может варьироваться в ту или иную сторону.

**Материалы и методы исследования.** Наиболее распространенной простой мерой оценки показателей качества и безопасности перевозочного процесса является такое их значение, которое может занимать одно из двух граничных оценок (например, неудовлетворительное-удовлетворительное или плохое-хорошее). Применяются также и такие формы оценок как предельные или шкальные (бальные) нормативы. Так предельные нормы предусматривают оценку по двум уровням – либо не годен, либо годен. Более сложной формой является шкальная оценка, по которой показатели качества и безопасности оцениваются по пяти-, десятибалльной или более сложной шкале (к примеру, пятибалльная форма предусматривает следующую шкалу оценки: 1 балл – не приемлемо, 2 балла – неудовлетворительно, 3 балла – удовлетворительно, 4 балла – хорошо, 5 баллов – отлично). Таким образом, все формы оценок показателей качества и безопасности можно свести к двум ее видам:

- простые, когда значение показателя занимает какое-то одно из двух граничных уровней;

- сложные и более трудоемкие, когда значение показателя занимает какое-то место в интервале (шкале) нескольких значений [2,3].

В любом случае отдельные показатели качества и безопасности ГПП отражают реальные интересы пассажиров и населения в целом, поэтому должны быть взаимоувязанными, учитываемыми и измеряемыми, иметь возможность корректировки в сторону улучшения. Сам механизм оценивания в целом должен обеспечивать возможность проведения сравнительного анализа фактических значений показателей с их нормативными значениями и выявления причин возникших отклонений, а по итогам анализа определения обобщенной (интегральной или комплексной) оценки качества и безопасности всего объекта [4,5,6].

Результаты оценки, как отдельных показателей, так и обобщенной оценки используются в целях оперативного управления процессом качества и безопасности

перевозочного процесса, т.е. разработки соответствующих мероприятий, внесения изменений и приведения значений показателей в соответствие с нормативными. Таким образом, под управлением качеством и безопасностью ГПП следует понимать целенаправленное воздействие на данные показатели с целью приведения их к нормативным, удовлетворяющим конечным потребителям транспортной услуги - пассажирам. Однако, по мнению ряда ученых и практиков, главной проблемой было и остается определение наиболее значимых показателей качества и безопасности ГПП, воздействие на которых вызовет положительные изменения и во всей системе в целом [7,8,9].

**Результаты и их обсуждение.** На основании результатов проведенных исследований различных систем управления были определены основные направления и показатели построения системы управления качеством и безопасностью работы пассажирского автотранспортного предприятия в сфере транспортного обслуживания населения, а именно следующие:

- показатель приоритета интересов пассажира, предполагающий что вся система управления качеством и безопасностью создается в ПАТП главным образом для пассажиров как единственных потребителей оказываемой услуги, и их интересы являются определяющими в вопросе формирования целей и критериев работы всей системы;

- показатель верховенства большинства, когда решение всех вопросов и проблем, возникающих между отдельными категориями и группами пассажиров, осуществляется по форме «большинство голосов», т.е. максимального совпадения интересов большей части пассажиров. Особенно это актуально при разработке маршрутов движения пассажирского транспорта, определения местоположения остановочных пунктов и др.;

- показатель стандартизации, предполагающий использование ПАТП при построении своей системы управления качеством и безопасностью перевозок в качестве методической базы стандартов различных уровней, к которым относятся международные стандарты серии ISO, технические регламенты, национальные, отраслевые стандарты и стандарты самого предприятия, другие нормативные документы;

- показатель правовой обеспеченности системы, предполагающий построение предприятием своей системы управления с использованием юридических норм и требований, определяемых действующим законодательством страны, а также нормативных документов государственных органов и органов местного самоуправления в пределах своих компетенций;

- показатель современной научной компетентности, предполагающий использование при построении системы современных достижений науки и практики в данной сфере;

- показатель обратной связи, предусматривающий возможность воздействия на систему с целью ее совершенствования не только руководства ПАТП, но и всех участников перевозочного процесса (пассажиров, государственных органов и т.п.);

- показатель аккумуляции опыта, предполагающий что для построения системы и ее совершенствования накапливается и используется как собственный практический опыт, так и опыт других предприятий и организаций, включая и зарубежные;

- показатель полноты охвата жизненного цикла услуги, предполагающий, что система строится и совершенствуется на всех этапах жизненного цикла, начиная с изучения пассажиропотоков и планирования перевозок, затем непосредственно в процессе оказания услуги и заканчивая анализом уже предоставленных услуг;

- показатель комплексности, определяющий, что в процессе управления качеством и безопасностью используются все возможные различные направления воздействия на

систему в целях ее улучшения: технология и техника, материально-технические ресурсы, персонал, организационные факторы, администрирование и др.;

- показатель эффективности, базирующийся на том, что, во-первых, воздействия на систему эффективны и приводят к ее улучшению в целом или отдельных ее компонентов, во-вторых, эти воздействия экономически выгодны и окупаемы;

- показатель гласности, предусматривающий информирование потребителей услуг на постоянной основе об уровне действительного и нормативного качества и безопасности обслуживания, т.е. своевременного информирования всех сторон перевозочного процесса о степени соответствия оказываемых услуг требованиям нормативных документов;

- показатель типизации, предусматривающий, что в процессе создания и функционирования системы достаточно полно используются типовые документы и разработки;

- показатель вовлеченности коллектива, предусматривающий участие в системе управления качеством и безопасностью всех сотрудников ПАТП, начиная от руководства и заканчивая рядовыми сотрудниками, в пределах своих компетенций;

- показатель постоянного мониторинга, предусматривающий функционирование в ПАТП механизма надзора и контроля за результатами работы системы управления на постоянной основе;

- показатель достоверности, предполагающий, что вся полученная информация о работе системы управления качеством и безопасностью перевозок достоверна, а также надлежащим способом документируется и сохраняется;

- показатель ответственности, определяющий и устанавливающий персональную ответственность всех работников предприятия за качество и безопасность транспортного обслуживания населения в пределах их компетенций;

- показатель стимулирования, определяющий функционирование на предприятии механизма стимулирования работников за уровень качества и безопасности оказания услуги по перевозке пассажиров;

- показатель профессионализма, предусматривающий, что на предприятии действует постоянная система подбора и расстановки кадров с учетом их опыта и мастерства, курсов повышения квалификации, периодической аттестации и др.;

- показатель планомерности, предполагающий, что совершенствование системы управления качеством и безопасностью пассажирских перевозок на предприятии осуществляется по специально разработанным среднесрочным и долгосрочным планам и программам;

- показатель независимости, предполагающий, что проверки системы качества и безопасности осуществляют независимые эксперты-аудиторы по установленным процедурам и в установленные сроки;

- непосредственно показатель безопасности услуги, предусматривающий, что главным приоритетом системы, наряду с качеством, является безопасность оказанной пассажирам услуги;

- показатель новых задач и направлений деятельности, предусматривающий, что по достижению достаточно высокого уровня функционирования системы управления качеством и безопасностью пассажирских перевозок, ПАТП будет намечать и добиваться решения новых задач и совершенствования направления своей деятельности.

### **Выводы.**

На основании разработанных и предложенных показателей предлагается следующая методология внедрения системы управления качеством и безопасностью работы пассажирского автотранспортного предприятия по оказанию услуг в сфере транспортного обслуживания населения. На начальном этапе указанные предприятия создают систему

управления качеством и безопасностью своих пассажирских перевозок, для чего комплектуют комплект стандартов предприятия (СТП) на основе макетов типовых таких стандартов. При отсутствии последних предприятие разрабатывает такие стандарты только на основе собственных документов. Разработанная таким образом система должна предусматривать управление качеством и безопасностью работы предприятия по транспортному обслуживанию пассажиров на всех этапах жизненного цикла данной услуги, начиная с изучения пассажиропотоков и планирования перевозок, и заканчивая всесторонним анализом уже предоставленных услуг, выявления причин несоответствия и разработки мероприятий по оперативной корректировке. Причем механизм управления должен охватывать не только непосредственно услуги по перевозке, но и другие стороны деятельности ПАТП, например, организацию входного контроля за потребляемыми ресурсами и материалами, показатели экономической эффективности работы, другие составные части системы управления на основе требований стандартов ISO серии 9000.

В последующем руководство ПАТП в лице директора и главных специалистов должно сформировать и обеспечить выполнение политики своего предприятия в сфере качества и безопасности оказываемой ими услуги по транспортному обслуживанию населения. Для этого на предприятии разрабатывается специальная долгосрочная программа по повышению качества и безопасности перевозок, которая в частности должна охватывать такие вопросы, как подбор, расстановка и повышение квалификации своего персонала, его мотивация по повышению качества и безопасности оказываемых услуг, ресурсное обеспечение бесперебойной работы, конкретизация и регламентация всех аспектов по повышению качества и безопасности работы отдельных подразделений, механизм функционирования постоянного оперативного мониторинга за показателями качества с целью выявления причин отклонения от нормативных и своевременной их корректировке, организация внешнего надзора и контроля за работой всей системы управления качеством и безопасностью и др.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей». [Текст] - Ведомости Парламента Республики Казахстан, 2010 г., № 9. - Ст. 43.
2. Носов А.Л. Управление качеством работы городского пассажирского транспорта с использованием транспортной модели [Текст] / А.Л. Носов // Логистика сегодня. - 2015. - № 1. - С. 38-47.
3. Иванова Е.А. Маркетинг качества обслуживания пассажиров [Текст] / Е.А. Иванова // Мир транспорта. - 2016. - № 2. - С. 102-107.
4. Яменсков А.И. Проблемы качества перевозок пассажиров городским общественным транспортом в городе Новороссийске [Текст] / А.И. Яменсков, К.В. Голубкина, С.К. Абрамян // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. - 2019. - № 1. - С. 124-128.
5. Галабурда, В.Г. Роль транспортной подвижности населения в повышении качества жизни и развития общества [Текст] / В.Г. Галабурда, Е.А. Иванова, Т.А. Флягина // Транспортное дело России. - 2016. - № 5. - С. 101-103.
6. Носов А.Л. Показатели оценки качества транспортного обслуживания пассажиров [Текст] / А.Л. Носов // Научно-методический электронный журнал «Концепт». - 2016. - № 12 (декабрь). - URL: <http://e-koncept.ru/2016/16269.htm>.
7. Андреев К.П. Разработка мероприятий по оптимизации городской маршрутной сети [Текст] / К.П. Андреев, В.В. Терентьев, И.Е. Агуреев // Грузовик. -2017. – С.111-118.

8. Ефимова ДМ. Исследование удовлетворенности услугами транспортного обслуживания московским городским пассажирским транспортом [Текст] / Д.М. Ефимова, Р.Р. Сидорчук // Маркетинг в России и за Рубежом. - 2015. - №6. - С. 32-40.

9. Загорский И.О. Методика оценки уровня обеспечения безопасности перевозки пассажиров как показателя качества транспортного обслуживания [Текст] / И.О. Загорский, П.П. Володькин // Вестник ТОГУ. - 2011. - №1. - С. 122-127.

#### REFERENCES

1. Zakon Respubliki Kazahstan ot 4 maya 2010 goda № 274-IV «O zashchite prav potrebitelej». [Law of the Republic of Kazakhstan dated May 4, 2010 No. 274-IV "On Consumer Rights Protection".] Vedomosti Parlamenta Respubliki Kazahstan. g., № 9. - St. 43, (2010): - (In Rus)

2. Nosov A.L. Upravlenie kachestvom raboty gorodskogo passazhirskogo transporta s ispol'zovaniem transportnoj modeli [Quality management of urban passenger transport using a transport model] Logistika segodnya, № 1. - S. 38-47, (2015): - (In Rus)

3 Ivanova E.A. Marketing kachestva obsluzhivaniya passazhirov [Passenger Service Quality Marketing]. № 2. - S. 102-107, (2016): - (In Rus)

4. Yamenskov A.I. Problemy kachestva perevozok passazhirov gorodskim obshchestvennym transportom v gorode Novorossiyske [Problems of the quality of passenger transportation by urban public transport in the city of Novorossiysk]. Gumanitarnye, social'no-ekonomicheskie i obshchestvennye nauki, № 1. - S. 124-128. (2019): - (In Rus)

5. Galaburda, V.G. Rol' transportnoj podvizhnosti naseleniya v povyshenii kachestva zhizni i razvitiya obshchestva [The role of transport mobility of the population in improving the quality of life and development of society]. Transportnoe delo Rossii. № 5. - S. 101-103, (2016): - (In Rus)

6. Nosov A.L. Pokazateli ocenki kachestva transportnogo obsluzhivaniya passazhirov [Indicators for assessing the quality of passenger transport services]. Nauchno-metodicheskij elektronnyj zhurnal «Koncept». № 12 (dekabr'). - URL: <http://e-koncept.ru/2016/16269.htm>. 2016: - (In Rus)

7. Andreev K.P. Razrabotka meropriyatij po optimizacii gorodskoj marshrutnoj seti [Development of measures to optimize the urban route network]. Gruzovik. – S.111-118, (2017): - (In Rus)

8. Efimova DM. Issledovanie udovletvorennosti uslugami transportnogo obsluzhivaniya moskovskim gorodskim passazhirskim transportom [A study of satisfaction with transport services provided by Moscow urban passenger transport]. Marketing v Rossii i za Rubezhom. - №6. - S. 32-40, (2015): - (In Rus)

9. Zagorskij I.O. Metodika ocenki urovnya obespecheniya bezopasnosti perevozki passazhirov kak pokazatelya kachestva transportnogo obsluzhivaniya [Methodology for assessing the level of passenger transportation safety as an indicator of the quality of transport services]. Vestnik TOGU. №1. - S. 122-127. (2011) – (In Rus)

#### ҚАЛА ХАЛҚЫНА КӨЛІКТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ САПАСЫ МЕН ҚАУІПСІЗДІГІН АЙҚЫНДАЙТЫН КӨРСЕТКІШТЕРДІ ӘЗІРЛЕУ

**Аңдатпа.** Сапа жүйесі жолаушылар ағынын зерделеуден және тасымалдауға сұранысты болжаудан (тасымалдау маркетингі) бастап және жедел есепке алу деректері бойынша көрсетілген қызметтерді талдауға дейінгі жолаушыларды тасымалдау жөніндегі қызметтің өмірлік циклінің барлық кезеңдерінде сапаны басқаруды көздеуге тиіс. Осы мақалада әртүрлі жүйелерді зерттеу нәтижелері бойынша жолаушылар

---

автокөлік кәсіпорындарының жұмыс сапасын басқару жүйесін құрудың негізгі критерийлері, сондай-ақ оларды ұйымдастырушылық бөлу ұсынылады, оларды пайдалану жолаушылар тасымалының сапасы бойынша тиімді талаптарды қалыптастыруға мүмкіндік береді.

**Кілт сөздер.** Көрсеткіштер, жолаушылар автокөлік кәсіпорны, жолаушылар тасымалы, сапа және қауіпсіздікті басқару жүйесі, көлік процесі, қызмет.

## **DEVELOPMENT OF INDICATORS THAT DETERMINE THE QUALITY AND SAFETY OF TRANSPORT SERVICES FOR THE CITY'S POPULATION**

**Abstract.** The quality system should provide for quality management at all stages of the life cycle of passenger transportation services, starting from the study of passenger flows and forecasting demand for transportation (transportation marketing) and ending with the analysis of services provided according to operational accounting data. In this article, based on the results of studies of various systems, the main criteria for building a quality management system for passenger transport enterprises are proposed, as well as their organizational distribution, the use of which will make it possible to form effective requirements for the quality of passenger transportation.

**Key words.** Indicators, passenger transport company, passenger transportation, quality and safety management system, transport process, service.