

ствуют о тесном взаимодействии, взаимопроникновении и взаимодополнении во многом уравновешивающих друг друга соответствующих институциональных средств развития демократии, в частности, в плане сочетания принципов коллективизма и автономии личности, разделения публичной власти не только по горизонтали (с выделением законодательной, исполнительной и судебной), но и по вертикали, включающей, в том числе, муниципальную власть с ее специфическими конституционно-правовыми характеристиками и особенностями взаимоотношений с гражданином [3, с. 16]. Поэтому неудивительно, что именно в системе местного самоуправления наиболее полно представлены формы народовластия, как упомянутые в Конституции РФ, так и предусмотренные конституционным законодательством федерального и регионального уровней, а также нормативными правовыми актами муниципальных образований. Среди неназванных ранее форм можно выделить: опрос, сход, собрания граждан, публичные слушания.

Двойкая природа местного самоуправления (с одной стороны — связь с государством, определенный уровень публичной власти, а с другой — самостоятельность в решении вопросов местного значения и широкое развитие демократических институтов) дает возможность, определяя его сущность, обращать внимание на то, что оно само по себе также является одной из форм народовластия, при этом реализующаяся в иных формах, на что справедливо указывает, например Л. А. Нудненко [1, с. 59].

Заключение. Формы народовластия (демократии) получили свое закрепление как в российской конституции, федеральном конституционном законодательстве, так и в конституционном (уставном) законодательстве субъектов РФ, а также муниципально-правовых актах. Они различаются между собой не только содержанием и формой закрепления, но и субъектным составом, а также последствиями реализации (окончательное решение, выражение мнения, инициирование рассмотрения вопросов и принятия по ним решений). И непосредственная, и представительная демократия являются выражением народной воли, однако потенциал их использования для решения различных вопросов жизнедеятельности государства не одинаков. Полагаем, что перспективы развития демократии в стране невозможны без более широкого внедрения форм непосредственной (прямой) демократии на всех уровнях власти. Так, было бы целесообразным не только активное применение уже закрепленных на федеральном уровне форм, таких как референдум, который ни разу не проводился в РФ после принятия Конституции РФ в 1993 году, но и расширение самого перечня форм федерального уровня путем включения в него отзыва выборных должностных лиц (депутатов), а также народной правотворческой инициативы.

Список цитируемых источников

1. Нудненко, Л. А. Непосредственная демократия в системе местного самоуправления России: теоретические основы / Л. А. Нудненко. — М.: Рос. акад. правосудия, 2004. — 252 с.
2. Марченко, М. Н. Источники права / М. Н. Марченко. — М.: Велби : Проспект, 2005. — 760 с.
3. Бондарь, Н. С. Гражданин и публичная власть: конституционное обеспечение прав и свобод в местном самоуправлении / Н. С. Бондарь. — М.: Городец, 2004. — 352 с.

УДК 656.025.2

К. Н. Скидан

Учреждение образования «Барановичский государственный университет», Барановичи, Республика Беларусь

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА

Введение. Высокое качество услуг является важным фактором принятия решений в пользу обращения клиента именно в эту организацию. Способность внедрить современные технологии управления по комплексному управлению качеством быстрее, чем конкуренты, дает ему реальный шанс оставить их «позади». Максимальный комплекс всех необходимых услуг и специалистов на предприятии сервиса позволяют разработать оптимально эффективную схему решения любого вопроса, а также избавляет клиента от дополнительных временных и материальных затрат.

Основная часть. Повышение качества пассажирских перевозок в системе городского транспорта является одним из важнейших направлений, поставленных перед потребностями общества в области транспорта. Качество услуг, которые предоставляет городской пассажирский транспорт (ГПТ), определяет стандарты жизни жителей страны. Достижение определенного уровня перевозки пассажиров приводит к увеличению их свободного времени за счет уменьшения затрат времени на передвижение и благоприятно влияет на участие населения во всех сферах общественной жизни страны.

Оценка качества услуг, в том числе и транспортных, является сложной задачей, что обусловлено следующими причинами:

- 1) услуги имеют характерные особенности, отличающие их от овеществленной продукции (неосязаемость, неотделимость предоставления от потребления, более существенного субъективного фактора в оценке качества, недолговечность, несохраняемость, отсутствие права собственности);
- 2) оценка показателей качества услуг, как правило, возможна только с привлечением экспертов;
- 3) современные технологические схемы предоставления услуг отличаются большим разнообразием и сложностью, включают много процессов и участников, разобщенных территориально;
- 4) оценка качества услуг требует измерения значений многих показателей качества, которые далеко не всегда связаны с выявлением степени удовлетворенности потребителя [1, с. 62].

Покупатель, оценивая качество услуги, сравнивает некоторые фактические значения параметров качества с ожидаемыми им величинами, и если эти ожидания совпадают, то качество услуг признается удовлетворительным.

Потребительские ожидания при оценке качества услуг строятся на основе:

- 1) речевых коммуникаций (слухов), т. е. той информации об услугах, которые люди узнают от других покупателей;
- 2) личных потребностей; данный фактор относится к личности покупателя, его запросам, представлению о качестве услуг и связан с его характером, политическими, религиозными, общественными и другими взглядами;
- 3) прошлого опыта, если такого рода услуги оказывались в прошлом;
- 4) внешних сообщений (коммуникаций) — информации, получаемой от поставщиков услуг по радио, телевидению, из прессы (реклама в СМИ).

Таким образом, у потребителей вырабатываются ожидания услуги, основанные на прошлом опыте, цене, которую они платили, и других факторах. Здесь можно столкнуться с проблемой соотношения ожиданий и результата, так как каждый положительный опыт создает ожидание еще лучшего обслуживания в будущем. Требования к качеству услуги возрастают. Следовательно, шансы приятно удивить и удовлетворить потребителя снижаются по мере создания таких ожиданий, а шансы неприятно удивить и разочаровать — возрастают.

Существует много методов оценки предоставляемых услуг, каждая из методик имеет свои положительные и отрицательные стороны.

Для оценки качества услуг пассажирского транспорта был использован метод расчета индекса удовлетворенности потребителей, разработанный специалистами Стокгольмской школы экономики. Этот индекс рассчитывается на основе метода личных интервью и используется в качестве одного из параметров долгосрочного прогноза прибыльности и рыночной ценности компаний, отраслей и экономики в целом, позволяет выявлять причины и факторы удовлетворенности потребителей и их лояльности. Методика расчета основана на проведении опросов покупателей в разбивке по отраслям экономики с выделением основных лидеров в изучаемой отрасли [2].

Во-первых, произвольно и экспертно определяются параметры, которые считаются важными. Для определения показателей можно воспользоваться экспертным мнением, результатами предварительного опроса активной части. Чаще всего оценивают отношение потребителей к следующим параметрам маркетинга: надежность транспортного обслуживания; своевременность перевозки пассажира; комфортность; стоимостной показатель; показатель информационного сервиса (уровень информационного обеспечения)

Следующим шагом был опрос потребителей данных услуг, проведенный среди студентов Барановичского государственного университета. Всего опрошено 43 человека.

По результатам обработки данных анкетирования установлено, что основным видом транспорта, на котором перемещаются 93 % опрошенных, является автобус.

Достоинствами выбранного вида транспорта чаще всего были названы: стоимость за проезд, безопасность, регулярность движения (по расписанию), вместительность (возможность перевозки габаритного груза), доступность для социально незащищенных слоев населения (инвалидов). Использование QR-кодов для оплаты проезда также является достоинством данного транспорта.

Также опрошенные студенты отметили, что с появлением университета были введены автобусы, следующие от общежитий до университета, что очень удобно для передвижения студентов.

Анализ показал, что около 50 % респондентов желают и в будущем пользоваться услугами автобусов, остальные опрошенные пассажирскому транспорту предпочитают личные автомобили.

Общее отношение людей к сложившейся ситуации в городе с пассажирским транспортом удовлетворительное, но есть и претензии. Множество претензий у пассажиров вызывает санитарное состояние транспортного средства, медленная скорость (в сравнении с маршрутным такси).

В результате опроса потребителей было выявлено, что отношение опрошенных пассажиров к городскому пассажирскому транспорту в основном удовлетворительное.

Для оценки качества перевозок предложен комплексный показатель уровня качества пассажирского сервиса, разработанный на основе данных анкетного опроса пассажиров. Показатель представляет собой среднее арифметическое следующих показателей качества: надёжность перемещения точно по расписанию, доступность, безопасность, комфортность, стоимостной показатель, показатель информационного сервиса.

Уровень качества пассажирского сервиса = 94 % (расписание и интервал движения автобусов) + 90 % (переход от места жительства (работы) до остановочного пункта) + 86 % (чувство безопасности в поездке) + 60 % (удовлетворенность стоимостью проезда в общественном транспорте) + 25 % (знание транспортных реформ, проводимых в г. Барановичи) / 5 = 71 % (0,7).

Расчёты показали, что в настоящее время комплексный показатель уровня качества пассажирского сервиса г. Барановичи равен 0,7.

Исходя из того, что в идеале комплексный показатель равен 1, то можно сделать вывод, что уровень качества перевозок пассажиров по оценке 0,71 является достаточно высоким. Более низкий балл по знанию транспортных реформ и стоимости проезда не являются в нашем случае доминирующими. Потребитель всегда хочет более низкую цену за хорошее качество, а еще лучше — бесплатно. Поэтому в данном случае надо проводить отдельное исследование по восприятию цены. Знание (незнание) реформ не определит для потребителя качество. Эти реформы должны работать и улучшать качество перевозок; а вот интервал движения, место расположения остановок в нашем случае будут доминирующими, и они дадут высокий показатель.

Т а б л и ц а 1 — Результаты анкетирования студентов, пользующихся услугами общественного транспорта

Параметры качества	Отзывы потребителей	
	положительные	отрицательные
Переход от места жительства (работы) до остановочного пункта	Тратят времени в пределах 5—10 мин — 90 %	Тратят много времени на переход — 10 %
Состояние остановочного пункта	Удовлетворены состоянием — 40 %	Не удовлетворены — 60 % (30 % из них отмечают отсутствие оборудованного остановочного пункта)
Удовлетворенность стоимостью проезда в общественном транспорте	60 % опрошенных считают стоимость проезда доступной	40 % респондентов оценивают стоимость проезда, как дорогую
Знание транспортных реформ, проводимых в г. Барановичи	25 % респондентов знают о реформах транспорта	75 % опрошенных не осведомлены о транспортных реформах
Маршруты общественного транспорта, которыми респонденты пользуются чаще всего	95 % участников опроса устраивают маршруты	5 % респондентов не устраивают маршруты
Чувство безопасности в поездке	86 % анкетированных чувствуют себя в безопасности в поездке	У 14 % опрошенных нет чувства безопасности во время поездки (отрицательное состояние дорожного полотна, неопытность водителей)
Расписание и интервал движения автобусов	94 % опрошенных утверждают, что в среднем автобус приходится ждать около 10 мин	6 % участников опроса ждут автобусы более 10 мин

Заключение. В связи с реализацией политики обеспечения социальных приоритетов и возрастающей роли сферы услуг в целом, а услуг городского пассажирского транспорта в частности, возрастают требования к организации управления в этой сфере. Критерием совершенствования управления в сфере услуг является уровень удовлетворения многообразных потребностей людей в нужных им услугах. С целью сохранности целостности городской транспортной системы и поддержанием соответствующего уровня требований потребителей качества услуг городского пассажирского транспорта необходимо осуществлять планирование, организацию, стимулирование, регулирование и контроль всего пассажирского автотранспорта независимо от его формы собственности.

Список цитируемых источников

1. Качество пассажирских перевозок: возможность исследования методами социологии : учеб. пособие / В. А. Гудков [и др.]. — Волгоград : ВолгГТУ, 2008. — 163 с.
2. Попова, И. М. Критерии оценки качества обслуживания городским пассажирским транспортом / И. М. Попова // Концепт. — 2015. — Т. 35. — С. 126—130.