

ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Омарбекова Акнур Еркінқызы

aknur.99.24@inbox.ru

Магистрант «Транспортные услуги», М251, ЕНУ им. Л.Н.Гумилева, Нур-Султан, Казахстан
Научный руководитель - Т.Б. Сулейменов

Логистические подходы в пассажирском сегменте обеспечивают новый уровень обслуживания пассажиров: безопасную, надежную и непрерывную доставку от двери до двери в определенное время и с минимальными затратами. Мы можем сделать вывод, что применение логистического подхода в организации пассажирских перевозок требует применения принципов логистики на всех участках процесса перевозки и подключения его в систему, которая способна обеспечить транспортное обслуживание населения на должном качественном уровне при минимальных затратах.

В рамках этой работы автор выделил следующие принципы логистики пассажирских перевозок:

а) принцип системного подхода, характеризующий систему как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов транспортной системы для достижения единой цели управления;

б) принцип общих расходов, а именно учет всей совокупности потерь управления транспортными потоками и находящихся с ними в тесной связи информационных и финансовых потоков по всей логистической цепочке;

в) принцип массовой оптимизации. При оптимизации структуры или управления в синтезированной транспортной логистической системе необходимо согласовать локальные цели функционирования элементов системы в целях массового оптимума;

г) принцип логистической координации и интеграции означает достижение последовательного, интегрированного взаимодействия всех звеньев транспортной логистической системы в управлении логистическими потоками при реализации целевой функции;

д) принцип стабильности и адаптивности. Логистическая система должна работать стабильно при допустимых отклонениях параметров условий внешней среды. При значительных колебаниях стохастических условий окружающей среды логистическая система должна адаптироваться к ним, изменяя план действий, параметры и аспекты оптимизации;

е) принцип единого управления качеством-обеспечение стабильности функционирования и улучшение эксплуатационных характеристик каждого элемента транспортной логистической системы для обеспечения высокого уровня качества предоставляемых услуг [1].

Применение логистических принципов в пассажирском транспорте, связанных с разработкой и поиском более сложных и новых методов управления, организации оптимального процесса транспортировки, развертывания систем качества в соответствии с международными стандартами, способствует не только оптимизации перевозочного процесса, уменьшения потерь, но также для улучшения качества транспортных услуг. Качество рассматривается как поток, функционирующий в определенных пределах, а потоки различного рода (материальные, информационные, финансовые) являются предметом логистики. С другой стороны, реализация различных отношений (потребителей, поставщиков и т.) позволяет обосновать общие процессы формирования качества и логистики.

В отличие от производства, связанного с производством материальных благ в материальной форме, транспорт создает услугу, основными свойствами которой являются нематериальность, неделимость, неуместность, неравномерность во времени и т. Так, по словам кандидата экономических наук В. И. Гиссина, "во-первых, качество-это не только экономическая категория, но и логистическая категория, поскольку она определяет динамику и интенсивность пассажирских перевозок; во-вторых, логистическая концепция качества предусматривает, с одной стороны, применение принципов и методов логистики для управления качеством, а с другой стороны, создание логистической системы соответствующей организации и соответствующее влияние менеджмента на качество как объект управления". [2]

Таким образом, основываясь на характерных свойствах услуги, мы можем сделать вывод, что не можем оценить ее по качественным характеристикам до получения. Исходя из этого, качество обслуживания является оценкой процесса обслуживания с точки зрения способности организации выполнять функции и задачи, которые клиент ожидает от нее.

На рынке пассажирских перевозок услуги предоставляются автомобильным, железнодорожным, воздушным и водным транспортом. Исходя из этого, пассажир, руководствуясь своими возможностями, целями и т., предпочитает определенный вид транспорта. И, как показывает практика, пассажир отдает приоритет уровню качества транспортных услуг, отодвигая на второй план экономические критерии. В условиях растущей конкуренции между видами организации, специализирующиеся в пассажирском транспорте проводят исследования в области качества оказываемых услуг на основе действующих методов оценки качества, которые, как правило, основаны на выборе показателей характера объективном и субъективном.

Следует подчеркнуть, что субъективный характер, его восприятие Клиентом качества транспортных услуг, так как в его сознании возникает чувственный образ различий между ожидаемым и фактически полученным уровнем качества, а затем перерастает Этот образ (через восприятие и оценку основных свойств полученного обслуживания) в соответствующее настроение, эмоциональный по отношению к процессу транспортировки. Одновременно выделяется сильный положительный настрой, который характеризуется высокой степенью удовлетворенности (высокий уровень качества) и сильным отрицательным отношением - высокой степенью неудовлетворенности (низкий уровень качества). Сопоставление ожидаемого и реального уровня качества является проявлением субъективности.

Что касается пассажиров, то их выбор основан на таких показателях качества, как своевременность и осведомленность. Исходя из предпочтений одного индикатора другому, клиент выбирает определенный вид транспорта.

По нашему мнению, при оценке уровня качества транспортных услуг необходимо подключение взглядов и приоритетов, поскольку в Условиях развитой конкурентной среды каждая организация должна оценивать качество под углом, чтобы удовлетворить потребности клиентов, одновременно опираясь на показатели, которые, по нашему мнению, должны быть построены, в целях повышения производительности и удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг, в том числе на принципах Логистики, в том числе оптимизация маршрутной сети; комплексности транспортных услуг; наличия дополнительных услуг и т. д.

Основная идея качественной логистики позволяет своевременно реагировать на выявленные несоответствия и вносить коррективы в транспортный процесс, тем самым повышая конкурентоспособность компании и уровень обслуживания клиентов.

В рамках этой работы автор изучил зарубежный опыт организации системы пассажирских перевозок и определил основные принципы ее строительства. На основании проведенных исследований автор выделил следующие основные модели-азиатские, американские, европейские.

Азиатская модель организации системы пассажирских перевозок

В качестве примера автор описал опыт Китайской Народной Республики и Индии. Обе страны с большой площадью и большим населением. Высокая плотность населения в одной области страны и менее густонаселенные районы в других районах привели к неравномерному развитию сегмента пассажирских перевозок. Транспортная система этих стран основана на принципе распределения ответственности по видам транспорта, поэтому нет связи между различными видами транспорта, что не позволяет в полной мере обеспечить транспортное обслуживание территорий. Чтобы решить эти проблемы, обе страны продвигают реформу транспорта, направленную на создание комплексной транспортной системы путем создания Министерства транспорта. Укрепление коммуникаций различных видов транспорта обеспечит рост спроса на комплексные транспортные услуги, Развитие транспортной инфраструктуры бедных районов и повышение доступности отдаленных районов. Кроме того, в странах данной модели применяется перекрестное субсидирование (субсидирование пассажирских перевозок за счет доходов от грузов). Соответственно, транспортная система полностью зависит от государства, что исключает возможность развития конкуренции и деятельности других перевозчиков.

Ряд инвестиций в сегмент пассажирских перевозок приводит к стабильному совершенствованию и повышению удовлетворенности клиентов. Это обеспечивается путем установления стандартов чистоты, наряду с постоянным мониторингом его соблюдения; благоустройство станции; установка biotualetów в поездах; возможность покупки билетов в режиме онлайн; использование социальной медиа-платформы, которая позволит клиентам получить быструю и общедоступная обратная связь от Министерства; установки видеонаблюдения на основных станциях и развитие Национального телефона доверия. [3]

Американская модель организации системы пассажирских перевозок

Формирование пассажиропотока в Соединенных Штатах Америки основано на принципе интеграции, поскольку развитие происходит за счет создания региональных логистических центров, координирующих работу различных видов транспорта. При этом гарантируются равные благоприятные условия эксплуатации для всех элементов системы общественного транспорта различных форм собственности. Еще одним направлением развития американской транспортной системы является создание информационно-контрольного канала системы общественного транспорта, который способствует эффективному распределению транспортных услуг по маршрутной сети.

Интермодальные перевозки транспортной системы Соединенных Штатов Америки существенно влияет на развитие экономики страны, потому что примерно пятьдесят процентов населенных пунктов зависит только от транспорта или дорожного движения, поэтому комбинированный транспорт позволяет повысить транспортную мобильность населения за счет применения нескольких видов транспорта и, тем самым, обеспечить трансфер на те территории, которые имеют низкие показатели транспортной безопасности и доступности. [4]

Европейская модель организации системы пассажирских перевозок

В качестве примера автором рассмотрены Германия, Швеция и Норвегия, так как транспортные системы данных стран признаны самыми эффективными в мире. Транспортная система данной модели построена на принципе разделения зон ответственности за объемы, качество и конкретные формы организации пассажирских перевозок по федеральным землям. Согласно данному принципу, федеральные земли должны выступать в качестве заказчиков перевозок и финансировать убытки компаний. Для этого представители земель создают специальные учреждения - транспортные администрации, в задачи которых входит проведение конкурсных процедур, заключение договоров с перевозчиками. Кроме того, земли вправе принимать собственные законы в части урегулирования сегмента пассажирских перевозок. У

этой модели есть большое преимущество: она позволяет перевозчикам и транспортным администрациям расширить горизонт планирования, способствует заключению долгосрочных договоров на транспортное обслуживание и усилению переговорных позиций при обсуждении возможности использования заёмного финансирования для обновления парка подвижного состава. Транспортная инфраструктура стран данной модели отличается исключительно отличным качеством и высокой пропускной способностью, что позволяет использовать принцип открытости. Транспортные сети не только обслуживают внутренние потребности экономики, но и обеспечивают связь с соседними странами. Важной особенностью данных стран является открытие инфраструктуры для пользования сторонними организациями - иностранными компаниями [5].

Критерии качества и преимущества для пассажиров.

Минимальное время ожидания транспортных средств в пунктах пересадки
Сокращение общей продолжительности поездки пассажира за счёт сокращения времени нахождения его в пунктах пересадки

Надёжность для пассажиров выражается в уверенности совершить поездку в нужное время с нужной скоростью.

Адресность назначаемых маршрутов следования и оказываемых услуг
Адресный график движения позволяет гибко отменять и назначить нитки пассажирских поездов дальнего следования и рейсы автомобильного транспорта в зависимости от меняющегося режима труда и отдыха выделенных сегментов по отдельным периодам времени и сезонам года.

Удобное время прибытия и отправления видов транспорта по начально-конечным пунктам (станциям) участка и по станциям с большим объёмом посадки-высадки пассажиров
Это актуально при пересадке пассажира на другой вид транспорта.

Учитывая низкий уровень транспортной обеспеченности и доступности, использование автомобильного транспорта в качестве подвозящего/вывозящего вида транспорта становится безальтернативным.

Основным условием организации интермодальной перевозки посредством привлечения двух видов транспорта - железнодорожного и автомобильного (автобусное сообщение), является наличие устойчивого пассажиропотока между населённым пунктом.

Комфорт и удобство пассажира в процессе перевозки.

Применение интермодальной модели позволит обеспечить более результативное взаимодействие видов транспорта в сегменте пассажирских перевозок, координацию движения транспортных средств по видам транспортом в рамках согласованного расписания, надёжности перевозки, высокий уровень информированности пассажиров, унификации проездных документов. Совершенно очевидно, что все выше перечисленное будет способствовать повышению качества обслуживания пассажиров. Вместе с тем, реализация данных направлений, основанных на принципах логистики, даст возможность: гармонизовать внутренние процессы компании, интенсифицировать деятельность; увеличить круг потребителей, укрепить свои позиции на рынке транспортных услуг, обслуживание пассажиров поднять на более высокий уровень, создать деловую репутацию, которая позволит отличить компанию от конкурентов, тем самым повышая конкурентоспособность в условиях жёсткой конкуренции на рынке.

Список использованных источников

1. Носов, А.Л. Показатели оценки качества транспортного обслуживания пассажиров [Текст] / А.Л. Носов // Научно-методический электронный журнал «Концепт». - 2016. - № 12. - с.1 - 5.

2. Гиссин, В.И. Управление качеством (2-е издание). - М.: ИКЦ "МарТ", Ростов-н/Д: Издательский центр "МарТ", 2003. - 400 с.

3. ГОСТ Р 51004-96. Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества [Текст]. введ с 01.01.1997. - М.: ИПК Издательство стандартов, 1997. - 5 с.

4. Аникеева - Науменко, Л.О. Анализ опыта Китайской народной республики в осуществлении высокоскоростных перевозок. Формирование предложений по повышению качества транспортного обслуживания пассажиров при высокоскоростных перевозках для российских компаний [Текст] / Л.О. Аникеева - Науменко // Transport business in Russia. - 2017. - №5. - с. 14 - 16.

5. Ширяев, С.А. Зарубежный опыт организации транспортного обслуживания населения и возможности его использования в России [Текст] / С.А. Ширяев, О.С. Кодиленко, А.С. Кодиленко // Международный научный журнал: Молодой учёный. -2016. -№7. - с. 218 - 221.

6. Шагимуратова, А.А. Роль железнодорожного транспорта в формировании системы транспортно-пересадочных узлов на примере Германии [Текст] / А.А. Шагимуратова // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ». - 2016. - №2. -с. 1 - 16.

ӘОК 659

ТҰРАҚТЫ МАРШРУТТАР БОЙЫНША ҚОЗҒАЛАТЫН АВТОМОБИЛЬ КӨЛІГІН БАСҚАРУДЫ ҰЙЫМДАСТЫРУДЫҢ НЕГІЗГІ БАҒЫТТАРЫ

Өмірбай Рақым Қуанышұлы

anty_titan_romka@mail.ru

7М011302 – Логистика мамандығының 2-курс магистранты.

Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті,

Қазақстан, Нұр-Сұлтан

Ғылыми жетекші - М.И.Арпабеков

Түйіндеме: Қалалар мен жол жүйелерінің бұрын-соңды болмаған өсу кезеңіне айналған жиырмамыншы ғасыр адамзаттың қала құрылысы мен аумақтық жоспарлау саласында орнықты даму қағидаттарын әзірлеу мен енгізу қажеттілігін туғызып отыр. Аймақтың әлеуметтік-экономикалық дамуы, халықтың өмір сүру сапасы және оның ұтқырлығы қаланың көлік жүйесінің тұрақтылығына байланысты, оның қалыптасуына тұрақты маршрут бойыншақозғалыс жолынанықтау және басқару кезінде ескерілуі керек жоспарлау құрылымының ерекшеліктері айтарлықтай әсер етеді.

Көлік ағындарын, оның ішінде қалалардағы жолаушылар көлігі ағындарын ұтымды басқару міндеті соңғы жылдары өзектілігін жоғалтпайды және маңызды ғылыми және практикалық мәнге ие.

Түйінді сөздер: жолаушылар тасымалы, даму стратегиясы, басқару құрылымы, жолаушылар тасымалын ұйымдастыру.

Аннотация: Двадцатый век, ставший периодом беспрецедентного роста городов и дорожных систем, вызывает необходимость разработки и внедрения принципов устойчивого развития человечества в области градостроительства и территориального планирования. Социально-экономическое развитие региона, качество жизни населения и его мобильность зависят от устойчивости транспортной системы города, на формирование которой существенное влияние оказывают особенности планировочной структуры, которые необходимо учитывать при определении и управлении маршрутом движения по устойчивому маршруту.