
*УДК 631.51***МЕТОД ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

**Карпов Е.С., магистрант 1 курса автодорожного факультета
Научный руководитель Латышенок Н.М. к.т.н., доцент
ФГБОУ ВО Рязанский ГАТУ**

***Ключевые слова:** пассажиры, методы исследования, качество предоставляемых услуг, общественный транспорт.*

В настоящее время существуют различные исследовательские модели и методы, а также создана модель оценки качества городского автобусного сообщения, основанная на преимуществах и недостатках различных методов.

При изучении качества услуг общественного транспорта существует большое количество оценочных целей, а процесс оценки носит нечеткий и случайный характер [1]. Авторы используют процесс аналитической иерархии и метод вариационного коэффициента, сочетающий субъективное и объективное взвешивание, гарантирующий рациональность и научность, настраивает облачную модель, реализующую эффективное преобразование качественных и количественных языковых данных, чтобы лучше отразить нечеткость и релевантность оценки, поэтому по результатам оценки производится комплексная оценка [2]. В сочетании с данными обследования качества общественного транспорта эта статья оценивает качество общественного транспорта в Рязань и проверяет научный и осуществимый метод.

Опираясь на американскую модель индекса удовлетворенности, и сочетая ее с исследованиями отечественных ученых по качеству автобусных перевозок [3], отталкиваясь от потребностей пассажиров, система оценочных индексов строится из пяти аспектов комфорта, безопасности, удобства, эффективности и экономичности [4]. В соответствии с принципами комплексной оценки и индексного проектирования система индексов качества автобусных перевозок делится на уровни. Оценка проводится в виде 5-уровневой шкалы Лайкерта. Используемые

критерии оценки: большая удовлетворенность, удовлетворенность, об-
щая, неудовлетворенность, большая неудовлетворенность [5].

Для проверки эффективности метода была создана оценочная мо-
дель качества обслуживания общественного транспорта и разработан
выборочный опрос жителей города. Опрос охватил все маршруты об-
щественного транспорта в городе. Было распространено в общей слож-
ности 505 анкет и 472 действительных вопросника.

Были собраны результаты 472 анкет и рассчитаны среднее и стан-
дартное отклонение 21 влияющего фактора. Согласно результатам рас-
чета, режим оплаты показателя 11 имеет наибольший вес по отношению
к качеству обслуживания, что свидетельствует о том, что жители имеют
более низкий балл по этому показателю, а режим оплаты общественного
транспорта города отсталый. Автобусным предприятиям необходимо
обратить внимание на эту проблему и как можно скорее ее улучшить.
Такие показатели, как осведомленность об информации в реальном вре-
мени по показателю 12, частота отправления по показателю 15 и коэф-
фициент пунктуальности по показателю 19, сильно взвешены из-за их
дискретности, что означает, что жители имеют разные мнения по этим
двум показателям [6].

В сочетании с текущей ситуацией общественного транспорта в
городе, с помощью облачного анализа, ожидаемое значение облака
оценки качества услуг общественного транспорта в городе составляет
3,37, что находится между общим и базовым уровнем оценки удовле-
творенности облаком и более склонно к базовому уровню удовлетво-
ренности. Можно сделать вывод, что результат оценки качества обслу-
живания общественного транспорта в городе в основном удовлетвори-
тельный.

*Благодаря обработке и анализу облачной карты результатов
оценки и данных процесса оценки В данной статье выдвигаются соот-
ветствующие предложения по общественному транспорту:*

- 1) Автобусные предприятия должны учиться у других малых и
средних городов в развитии автобусных предприятий.
- 2) Автобусные предприятия должны обратить внимание на по-
строение оперативной информации в режиме реального времени.
- 3) Как автобусные компании, так и водители должны обращать
внимание на пунктуальность, делать пунктуальный вылет, стараться

изо всех сил обеспечить время и максимально сэкономить временные затраты для пассажиров [7].

Для оценки качества услуг общественного транспорта предлагается комплексный метод оценки облачной модели, сочетающий аналитический процесс иерархии и метод коэффициента вариации, чтобы избежать субъективного или объективного единства. Благодаря вычислению параметров модели облака обеспечивается случайность и нечеткость оценки, а конечный результат оценки облака получается при использовании нормального облака в сочетании с весом. Взяв в качестве примера города Рязань, мы убедились, что этот метод является научным и осуществимым, а также дает рекомендации для исследований, связанных с другими городами [8].

Библиографический список:

1. Андреев К.П. Проведение мероприятий для повышения качества обслуживания пассажиров / К.П. Андреев, В.В. Терентьев, А.В. Шемякин // В сборнике: Поколение будущего: Взгляд молодых ученых-2017. Сборник научных статей 6-й Международной молодежной научной конференции. В 4-х томах. Ответственный редактор А.А. Горохов. 2017. С. 33-35.

2. Андреев К.П. Совершенствование городской маршрутной сети / К.П. Андреев // Надежность и качество сложных систем. 2017. № 3 (19). С. 102-106.

3. Карпов Е.С. Влияние интеллектуальных систем на безопасность дорожного движения / Е.С. Карпов, К.П. Андреев, В.В. Терентьев, А.В. Шемякин // В сборнике: Приоритетные направления инновационного развития транспортных систем и инженерных сооружений в АПК. Материалы международной студенческой научно-практической конференции. 2021. С. 213-217.

4. Терентьев В.В. Обследование пассажиропотоков в городах / В.В. Терентьев, И.Н. Горячкина, К.П. Андреев, Г.К. Рембалович, А.В. Шемякин // В сборнике: Перспективные технологии в современном АПК России: традиции и инновации. Материалы 72-й международной научно-практической конференции. Министерство сельского хозяйства российской федерации федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «рязанский

государственный агротехнологический университет имени П.А. Костычева». 2021. С. 514-518.

5. Андреев К.П. Совершенствование транспортного обслуживания населения / К.П. Андреев // Транспортное дело России. 2017. № 3. С. 7-9.

6. Шемякин А.В. Оценка качества обслуживания пассажиров городским транспортом / А.В. Шемякин, М.В. Стоян, А.С. Терентьев, В.В. Терентьев, К.П. Андреев, А.Б. Мартынушкин // Грузовик. 2021. № 9. С. 33-38.

7. Андреев К.П. Разработка мероприятий по оптимизации городской маршрутной сети / К.П. Андреев, В.В. Терентьев, И.Е. Агуреев // Грузовик. 2017. № 8. С. 6-9.

8. Андреев К.П. Развитие городских пассажирских перевозок / К.П. Андреев // В сборнике: EUROPEAN RESEARCH. сборник статей победителей IX Международной научно-практической конференции. 2017. С. 42-44.

THE METHOD OF ASSESSING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES

Karpov E.S.

Keywords: *passengers, research methods, quality of services provided, public transport.*

Currently, there are various research models and methods, as well as a model for assessing the quality of urban bus service based on the advantages and disadvantages of various methods.