

прозрачностью выплат и комиссий, отсутствием достаточных экономических знаний, неумеренным потреблением одного из супругов, нерационально выбранным благом, приобретаемым в кредит. Так, пятая часть опрошенных признавалась, что использовала или планировала использовать кредитование для покупки небольших, но «статусных» или престижных объектов, приобретение которых в целом более рационально посредством накопления.

Исследование также позволило определить, что недостатки экономических знаний, отсутствие навыков планирования потребительских настроений, недостаточное внимание к договорам займа и кредитования, приводит молодых людей к кризисным состояниям как на индивидуально-психологическом уровне, так и в отношении стабильности семейных отношений. Коррекция потребительской культуры посредством образовательных продуктов, социальных медиаресурсов, а также интерактивных видов взаимодействия необходима с целью повышения качества жизни молодёжи, а также обеспечения безопасности молодой семьи.

Литература:

1 Ильин, В.И. Потребление как дискурс: учеб. пособие / В.И. Ильин. – СПб. : Интерсоцис, 2008. – 446 с.

2 Красова, Е. Потребительские практики воронежских студентов [Электронный ресурс] / Е. Красова // Научно-культурологический журнал. – Режим доступа: <http://www.relga.ru/Environ/WebObjects/tgu-www.woa/wa/Main?textid=3308&level1=main&level2=articles>. – Дата доступа: 10.06.2017.

*И.А. Кожневникова*

*УО «Белорусский государственный университет транспорта»  
(Республика Беларусь, Гомель)*

## **КАЧЕСТВО КАК ОСНОВА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК**

Материальной основой обеспечения потребности людей в свободном передвижении выступает система общественного пассажирского транспорта (далее – ОПТ). Степень удовлетворения пассажира услугами ОПТ определяется уровнем качества предос-

тавляемых услуг, который, отвечая интересам пассажира, обеспечивает, в том числе, и конкурентоспособность перевозчика на рынке.

С целью планирования развития пассажирских перевозок, принятия соответствующих управленческих решений, необходимо максимально объективно оценивать уровень качества предоставляемых услуг. Установление взаимосвязи между плановыми показателями работы ОПТ и качественными характеристиками позволит привести к согласованию интересы пассажира и перевозчика, а также получить в целом народнохозяйственный эффект.

Огромное количество как отечественных, так и зарубежных исследований в области оценки качества свидетельствуют о весомой значимости данной проблемы, ее сложности, многогранности и неоднозначности подходов к ее решению.

Фундаментальной основой оценки и контроля качества являются труды зарубежных исследователей, таких как Д. Джуран, Э. Деминг, К. Исикава. Отечественная школа управления качеством на транспорте зародилась в середине XX века. Так, в 1957 году были опубликованы первые труды по данной тематике Т.С. Хачатурова и И.В. Белова, акцент в этих работах делался на ускорении доставки грузов и пассажиров, как основном критерии оценки качества перевозки. Мощным импульсом для отечественных исследований проблем качества на транспорте стал переход в начале 90-х годов прошлого столетия к рыночной экономике. Объективные условия трансформационного периода потребовали не только существенного расширения перечня показателей качества, но и их классификации, а также многоуровневой систематизации. Н.П. Тершиной система качественных показателей транспортного обслуживания была интегрирована в систему управления конкурентоспособностью транспортной организации.

На основании обобщения всего многообразия трактовок категории «качество перевозочного процесса», можно дать следующее определение данному понятию: качество перевозочного процесса – это сложная, структурированная совокупность всех характеристик перевозки, а также сопутствующих ей услуг, соответствующих всем правилам и стандартам, позволяющая максимально удовлетворить требования пассажира, а также имеющая комплексный положительный внетранспортный эффект. Данное определение делает акцент не только на наиболее полном удовлетворении интересов пассажира, но

также и на системном свойстве качественных характеристик, оказывающих свое влияние на макроэкономическом уровне.

В анализе качества пассажирских перевозок профессор Персианов В.А. предлагает различать простое, сложное и интегральное качество. Под простым качеством следует понимать характеристику какого-либо одного показателя, например, скорость перемещения, либо удобство, либо уровень сервиса. Сложное качество объединяет в себе совокупность различных показателей – безопасности, скорости доставки, уровень сервиса, комфортабельности. Интегральное качество учитывает не только все вышеприведенные показатели, но и затраты (эксплуатационные, капитальные, приведенные) на их осуществление [2].

Многочисленность показателей качества, предлагаемых в научных источниках, подтверждают тезис об отсутствии единства в понимании данного вопроса. Систематизируем основополагающие показатели качества перевозочного процесса и представим их в виде таблицы.

**Таблица – Критерии и показатели качества транспортного обслуживания пассажиров [1]**

Критерий	Показатель
Доступность	Насыщенность транспортом городской линии
	Информативность
	Доступные тарифы
Результативность	Экономия затрат времени при поездке
	Экономия сил пассажиров при поездке
Надежность	Регулярность сообщения
	Гарантированность уровня обслуживания
	Безопасность поездки
Удобство пользования	Наполнение салона пассажирами
	Комфортабельность пользования

Приведенные показатели являются базовыми, наиболее часто используемыми при оценке уровня качества транспортного обслуживания. Однако по мере развития общественных потребностей, должна эволюционировать и система качественных показателей. Так, необходимо в комплексную оценку включать показатели, характеризующие возможность воспользоваться транспортной услугой людьми с ограниченными возможностями, а также общественную экологическую безопасность.

Формировать набор качественных показателей можно также исходя из целей и задач анализа. В частности, одним из наиболее острых вопросов является вопрос об оценке социально-экономической эффективности предприятий ОПТ. Общественные пассажирские перевозки имеют двойственную природу и осуществляются в искаженном экономическом поле, являясь заведомо убыточными, что ставит под сомнение трактовку их результативности с позиции классических показателей экономической эффективности. Обеспечение требуемого уровня качества пассажирских перевозок как основополагающей характеристики социального результата, требует серьезных финансовых вложений, что, с точки зрения перевозчика, как правило, является экономически нецелесообразным. Вследствие чего возникает объективная необходимость в стоимостном измерении социального эффекта. В этих целях для измерения экономии затрат времени при поездке предлагается использовать такой показатель, как стоимость 1 пассажиро-часа. Под пассажиро-часом необходимо понимать единицу измерения затрат времени пассажира, пассивно следующего из пункта отправления в пункт назначения, в стоимостном выражении.

Использование данного показателя в оценке уровня качества общественных пассажирских перевозках позволит противопоставить экономическим затратам социальный результат, измеренный в стоимостном выражении, объективно оценить эффективность капиталовложений в развитие общественных пассажирских перевозок и экономически обосновать целесообразность дотирования данной социальной сферы.

Литература:

1 Кожевникова, И. А. Основные подходы к расчету стоимости 1 пассажиро-часа / И. А. Кожевникова // Маркетинг и логистика в системе менеджмента пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте : м-лы V Международной научно-практической конференции, Каменец-Подольский, 29.09-02.10.2015 г. / Государственная администрация железнодорожного транспорта Украины ; редкол.: И. Б. Бреус (гл.ред) [и др.]. – Киев, 2015. – С. 68-70.

2 Экономика пассажирского транспорта / В. А. Персианов [и др.] ; под ред. В. А. Персианова. – М. : КноРус, 2012. – 389 с.