

**ІДЕНТИФІКАЦІЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ
МІСЬКИМ ПАСАЖИРСЬКИМ ТРАНСПОРТОМ НА ОСНОВІ ОБЛІКУ
КРИТИЧНИХ ІНЦИДЕНТІВ**

В.О. Вдовиченко

*Харківській національній автомобільно-дорожній університет,
Vval2301@gmail.com*

Провідна роль міського пасажирського транспорту (МПТ) у забезпеченні нормальної життєдіяльності міст та підвищення його значимості у формуванні соціально-економічного розвитку міського середовища потребує постійного обліку якості транспортного обслуговування населення (ЯТОН) та розробки заходів з її підвищення. Комплекс технологічних рішень спрямованих на поліпшення ЯТОН являє собою основу системи управління МПТ. Обов'язковим елементом такої системи є облік зворотного зв'язку, що представляється у вигляді інформації про фактичний рівень ЯТОН. Процедура визначення рівня ЯТОН, що забезпечується в результаті впровадження управлінських заходів на елементах МПТ, потребує виділення принципів, формалізації моделей та алгоритму дій які являють собою оцінювання її відповідності вимогам пасажирів. Процеси ідентифікації ЯТОН неможливо описати повно і об'єктивно лише аналітичними моделями розрахунку технологічних показників роботи МПТ, що обумовлено істотною складністю цих процесів та значною роллю психофізіологічних аспектів її сприйняття населенням. Основна проблема розробки процедури ідентифікації рівня ЯТОН полягає у знаходженні компромісу між простотою її опису та необхідністю обліку численних особливостей, властивих реальним процесам транспортного обслуговування. Спроба побудувати єдину універсальну модель ідентифікації ЯТОН на основі реалізації порівняльної процедури шляхом встановлення відповідності значень технологічних параметрів нормативам приречена на невдачу, з огляду на її структурну обмеженість та принципову невідповідність. Структурна обмеженість існуючих підходів проявляється в тому, що при ідентифікації ЯТОН не враховуються міжрівневий вплив у напрямку формування[1]: технічне середовище (транспортне підприємство) – технологічне середовище (транспортна інфраструктура) – споживче середовище (пасажир). А принципова невідповідність проявляється в вимогах до встановлення меж рівнів сприйняття ЯТОН для різних маршрутних мереж та їх відокремлених елементів.

Також серед актуальних завдань ідентифікації ЯТОН вагому роль відіграє адаптація в межах такої процедури системного підходу, як основоположного інструментарію її дослідження[2]. Кінцевою метою застосування такого підходу є системотехнологічне проектування контуру багаторівневого управління МПТ, спрямованого на забезпечення його функціонування з заданою ефективністю та якістю[3]. Для вирішення такого завдання необхідно мати у своєму розпорядженні моделі [4], що містять інформацію про те, як впливають різні рівні структурно-функціональної організації МПТ на оціночні параметри сприйняття споживчою підсистемою наданої транспортної послуги.

Дослідження складних соціально-технічних систем має базуватися на ряді принципів, що забезпечують коректність і достовірність оцінювання результатів і, в кінцевому рахунку, якісне проектування структури їх управління. Слід відмітити, що поняття «ідентифікація якості» має більш широкий спектр представлення транспортного обслуговування ніж оцінка або контроль якості. Ідентифікація ЯТОН є важливою процедурою аналізу динаміки зміни показників якості, їх плануванні та вирішенні

завдання розробки комплексної багаторівневої моделі управління МПТТ. Місце системи ідентифікації ЯТОН в розвитку МПТТ унікально, тому що саме вона є найбільш очевидним інтеграційним чинником формування єдиного техніко-технологічного простору, основним засобом комплексної діагностики проблем МПТТ, здійснення багаторівневого зворотного зв'язку, а також найбільш ясно втілює в собі принципи, які покладені в основу управлінського процесу в цілому. При цьому під системою рівнів ідентифікації ЯТОН розуміється не та шкала, яка використовується при визначенні оцінок і моменти, в які прийнято їх фіксувати, але в цілому, як механізм здійснення контрольно-діагностичного зв'язку між транспортними підприємствами, транспортною інфраструктурою та пасажиром з приводу повного задоволення їх маркетингових потреб та забезпечення зниження витрат ресурсів МПТТ. Загалом, система ідентифікації рівнів ЯТОН – це складний багаторівневий механізм регуляції процесів, що визначає можливість їх удосконалення шляхом впровадження сукупності управлінських дій.

Ефективним інструментом обліку відповідності параметрів транспортного обслуговування МПТТ запитам населення є впровадження процедури ідентифікації ЯТОН на основі використання методу критичних інцидентів. Метод критичних інцидентів зазвичай застосовується для встановлення граничних вимог роботи при переході яких буде спостерігатися непридатне виконання роботи або послуг. Цей метод показав свою ефективність при аналізі або дуже складних видів робіт, або робіт, що допускають високий ступінь індивідуальності сприйняття їх виконання. Він включає в себе ряд процедур реєстрації сукупності контрольних епізодів діяльності, аналізу спостережень і інтеграції їх в компактну безліч описів [5].

При дослідженні ЯТОН під інцидентом мається на увазі фрагмент діяльності МПТТ, який можна спостерігати та застосовувати в якості основи для формування висновків і прогнозів про ефективність процесів, що реалізуються в межах виділеного об'єкту аналізу (маршруту, транспортно-пересадочному вузлу або ін.). Інцидент вважається критичним, якщо він відбувається в ситуації, де мета або загальна спрямованість діяльності МПТТ представляється спостерігачеві абсолютно ясно і де наслідки цієї діяльності в достатній мірі визначені і не залишають великих сумнівів щодо їх негативних результатів. Наявність критичних інцидентів дає можливість встановити, що стан організації транспортного обслуговування надзвичайно неефективний та не дозволяє забезпечити досягнення головної мети даної діяльності. Метод критичних інцидентів не складається з якогось жорстко заданого набору правил, що регулюють збір інформації. Це, скоріше, гнучка система принципів, яку можна легко модифікувати і пристосувати до ситуації ідентифікації стану МПТТ. Серед таких принципів в якості основоположних слід визначити:

- на основі методу інтерв'ю фіксуються лише параметри, що можуть бути встановлені на споживчому рівні оцінки;
- необхідно забезпечити реалізацію відтворення міжрівневого зв'язку ідентифікації ЯТОН через дотримання комплексності та логічної послідовності її формування;
- проводиться не збір почуттів та думок пасажирів, а встановлюється реєстрація сприйняття умов здійснення пересувань та надається їх диференціація;
- потрібно використовувати форми представлення інтерв'ю у вигляді найпростіших суджень про надані транспортні послуги.

Ідентифікація ЯТОН методом критичних інцидентів - це процедура, що дозволяє зібрати описи подій, результати яких виявилися важливими або критичними в сенсі досягнення цілей роботи МПТТ. Акцент робиться не на повсякденні дії, а скоріше на

більш рідкісні, але суттєві події, які становлять різницю між успіхом і невдачею в досягненні глобальної цілі МПТ – забезпечення необхідного рівня ЯТОН.

Література.

1. Вдовиченко В.О. Структура оцінки ефективності міського громадського пасажирського транспорту з позицій сталого розвитку. *Наукові нотатки*. 2017. №59. С. 38-44.

2. Вдовиченко В.О. Методологічні основи формування системної ефективності громадського пасажирського транспорту в умовах сталого розвитку: монографія. Харків: ХНАДУ, 2017. 212 с.

3. Вдовиченко В.О. Аналіз дестабілізуючих чинників внутрішньої сталості міського громадського пасажирського транспорту. *Технологічний аудит та резерви виробництва*. 2017. №1/2(33). С. 23-30.

4. Вдовиченко В.О. Сервісно-ресурсна модель функціонування міського громадського пасажирського транспорту. *Вісник КрНУ імені Михайла Остроградського*. 2017. №2(103). С. 82-90.

5. Spencer-Oatey H. Critical incidents. A compilation of quotations for the intercultural field. *Global PAD Core Concepts*. 2013. 20 p.