

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТРАНСПОРТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Петровська Світлана Іванівна



УДК 330.133.1:656.13

**ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНОЇ ПОСЛУГИ МІСЬКОГО  
ПАСАЖИРСЬКОГО ПІДПРИЄМСТВА-ПЕРЕВІЗНИКА В УМОВАХ  
АВТОМОБІЛІЗАЦІЇ НАСЕЛЕННЯ**

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами  
(за видами економічної діяльності)

**АВТОРЕФЕРАТ**

дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата економічних наук

Київ – 2020

Дисертацією є рукопис

Робота виконана на кафедрі менеджменту Національного транспортного університету Міністерства освіти і науки України.

**Науковий керівник:** доктор економічних наук, професор  
**Бакалінський Олександр Вікторович,**  
Національний транспортний університет  
Міністерства освіти і науки України,  
професор кафедри менеджменту

**Офіційні опоненти:** доктор економічних наук, професор  
**Криворучко Оксана Миколаївна**  
Харківський національний автомобільно- дорожній  
університет  
Міністерства освіти і науки України,  
завідувач кафедри менеджменту

кандидат економічних наук, доцент  
**Костюченко Леся Вячеславівна**  
Національний авіаційний університет  
Міністерства освіти і науки України,  
доцент кафедри логістики

Захист відбудеться «15» грудня 2020 р. о 11<sup>00</sup> годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.059.04 в Національному транспортному університеті за адресою: 01010, м. Київ, вул. М. Омеляновича-Павленка, 1, аудиторія 333.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Національного транспортного університету за адресою: 01103, м. Київ, вул. Бойчука, 42.

Автореферат розіслано «13» листопада 2020 р.

Вчений секретар  
спеціалізованої вченої ради,  
кандидат економічних наук, доцент



Л.М. Волинець

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Автомобілізація, що виражається у збільшенні кількості приватних автомобілів на тисячу населення, призводить до збільшення частки поїздок містом приватним автомобілем на відміну від можливості пересуватись транспортом загального користування. Заради розв'язання транспортних проблем сучасного мегаполісу в рамках концепції кампаній з управління попитом на перевезення (Transportation Demand Management) здійснюються цілеспрямовані заходи впливу на тих людей, хто використовує приватні автомобілі для поїздок містом, а їхньою метою є збільшення частоти користування власниками приватних автомобілів міським громадським транспортом. Такі заходи мають приводити до зміни транспортної поведінки людини. Якість послуг, які надає міський транспорт, є головним чинником впливу на вибір людиною способу переміщення містом.

Стрімке і суттєве поліпшення якості процесу перевезень пасажирів міським транспортом може стати потужною мотивацією до збільшення частоти користування ним. Проте через це параметри бажаної зміни якості міських перевезень залишаються невідомими, що призводить до хаотичного управління нею. Порівняння якості поїздок містом транспортом загального користування та приватним автомобілем у рамках існуючих підходів до оцінювання провести неможливо, тому виникла необхідність у створенні спеціального інструментарію вимірювання якості.

Теоретичною та методологічною базою дослідження питань якості транспортної послуги є наукові праці іноземних та вітчизняних вчених, зокрема, Д. Айфадопуло, О. Бакалінського, К. Вакуленко, О. Криворучко, Г. Кучерук, К. М'юлі, Д. Нельсона, Т. Нгока, Я. Тирінопулоса, М. Томіо, М. Феллесона та ін. Проте, жоден із науковців не концентрується повною мірою на специфічних поведінкових реакціях людини на якість послуг з перевезень пасажирів у місті, коли громадському транспорту протистоїть альтернатива у вигляді приватного автомобіля, автомобілізація населення є стрімкою, а транспортна інфраструктура міста є застарілою.

Вплив збільшення кількості приватних автомобілів на функціонування мегаполісу, як місця для зручного і безпечного життя людини, та необхідність формування теоретичних засад розробки наукового інструментарію оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення зумовили вибір теми дисертаційної роботи, її мету, завдання, наукову новизну та практичну значущість.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційна робота виконана відповідно до планів науково-дослідних робіт Національного транспортного університету: «Ринкові відносини і підприємництво» (2011 рік, номер державної реєстрації № 0112U008411) – автором економічно обґрунтовано доцільність пасажирських перевезень міським перевізником; «Економічний розвиток і підприємництво в Україні» (2016 рік, номер державної реєстрації 0117U000126) – автором досліджено теоретичні та методологічні засади оцінювання якості транспортної послуги підприємства-перевізника; «Перспективи інноваційного розвитку транспортної галузі» (2018 рік, номер державної реєстрації 0119U100747) – автором запропоновано методичний підхід до оцінювання якості транспортної послуги міським пасажирським підприємством-перевізником в умовах автомобілізації населення.

**Мета та завдання дослідження.** Метою дослідження є поглиблення теоретичних засад, формування методичного підходу та розробка відповідного прикладного інструментарію оцінювання, які дозволять порівнювати якість поїздок містом

приватним автомобілем і транспортом загального користування, що надаватиме міському підприємству-перевізнику інформацію, яка здатна бути основою для прийняття рішень з поліпшення якості міських пасажирських перевезень в умовах автомобілізації населення.

Досягнення поставленої мети зумовило необхідність вирішення таких завдань:

- уточнити сутність якості як елементу споживчої цінності послуги;
- порівняти наукові підходи до оцінювання якості транспортного сервісу;
- визначити зміст та сформувані вимоги до оцінювання якості послуги з перевезень пасажирів транспортом загального користування в місті;
- виявити прояви і чинники впливу автомобілізації населення на підходи до оцінювання якості міських пасажирських перевезень;
- визначити коло нових мотивацій, що можуть бути використані при управлінні транспортною поведінкою мешканців мегаполісів та є відбитками атрибутів якості послуги;
- сформувані методичний підхід до оцінювання якості міських пасажирських перевезень в умовах автомобілізації населення, розробити відповідний йому дизайн маркетингового дослідження;
- оцінити вплив параметрів якості транспортної послуги, яку пропонує підприємство-перевізник пасажирів в м. Києві, на транспортну поведінку мешканців.

**Об'єктом** дослідження є процеси оцінювання якості транспортної послуги, що надається в місті пасажирам підприємством-перевізником.

**Предметом** дослідження є методичні підходи, методи і практика оцінювання якості транспортної послуги міським пасажирським підприємством-перевізником в умовах автомобілізації населення.

**Методи дослідження.** Теоретичною основою дисертаційної роботи є наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених. Разом із загальнонауковими методами у дисертаційному дослідженні використовувались такі, що обумовлені специфікою його об'єкту.

Мета-аналіз результатів досліджень якості міських пасажирських перевезень, які проводились у різних країнах світу, слугував основою розробки запропонованого сформованого автором методичного підходу (п. 2.3). Оцінка якості поїздок м. Києвом міським транспортом і приватним автомобілем, а також вимірювання впливу параметрів якості пасажирських перевезень на транспортну поведінку людини подаються після проведення відповідних маркетингових досліджень, які склалися з трьох хвиль. Першу було присвячено вимірюванню важливості для власників приватних автомобілів і пасажирів міського транспорту атрибутів якості поїздок містом, другу – оцінюванню частоти і важливості критичних подій під час поїздок містом, третю – оцінюванню впливу якості поїздок приватними автомобілями і транспортом загального користування в ланцюгу «якість – задоволення – частота користування – інтенція до збільшення частоти користування міським транспортом» (дизайн дослідження представлено в п. 3.1). До вибірки потрапляли респонденти, які мали приватний автомобіль для пересувань містом, але час від часу також використовували наземний громадський транспорт. Сприйнята ними якість поїздок містом оцінювалася з використанням шкали Лікерта за процесом і результатом поїздок, а також – їхніми атрибутами (п. 3.1). Гомогенність наборів атрибутів якості поїздок перевірялась за коефіцієнтом альфа Кронбаха (п. 3.2). Важливість атрибутів якості поїздок вимірювалася за шкалою парних порівнянь Терстоуна (п. 3.2). Рівень задоволення поїздками містом розраховувався за шкалою семантичного диференціалу. Іntenції до збільшення частоти користування міським транспортом виміряно за

показником CSI (Customer Satisfaction Index, англ.). Вплив критичних подій на ставлення до поїздок містом оцінювався за показником Impact Score (п. 3.2). Якість процесу, результату і сукупна якість поїздок м. Києвом приватним автомобілем і транспортом загального користування розраховувалась як нормовані оцінки за шкалою Лікєрта, що дало змогу порівнювати їх між собою (п. 3.2). Щільність зв'язку в ланках «якість – задоволення – інтенція до збільшення частоти користування міським транспортом» вимірювалась за допомогою парних лінійних коефіцієнтів кореляції по всьому масиву даних, що їх отримано від респондентів (п. 3.2). Накопичення респондентами враження від атрибутів якості поїздок міським транспортом представлено на каскадних діаграмах (п. 3.3). Залежність задоволення та інтенцій переходу до користування громадським транспортом від оцінки сукупної якості перевезень міським транспортом вимірювалась за допомогою коефіцієнтів контингенції (п. 3.3).

Інформаційною базою дослідження слугували наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених, нормативно-правові акти та офіційні інформаційні ресурси Державної служби статистики України, Міністерства інфраструктури України. Економічні розрахунки виконані із застосуванням сучасних методик і комп'ютерних технологій оброблення статистичних даних.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в розробці теоретичних засад оцінювання якості транспортної послуги, яку надає міське пасажирське підприємство-перевізник в умовах автомобілізації населення, методичні положення яких такі підприємства можуть застосувати в практичній діяльності при формуванні орієнтирів їхнього розвитку.

При виконанні дослідження:

**удосконалено:**

- методичний підхід до оцінювання сприйнятої якості поїздок містом, який, на відміну від існуючих, дозволяє порівняти сприйняття якості поїздок містом водіями приватних автомобілів і пасажирами громадського транспорту, що дає можливість міському перевізнику визначити параметри управлінського впливу на якість транспортної послуги, яку підприємство-перевізник надає пасажирам таким чином, щоб збільшити частоту користування нею з боку тих клієнтів, які можуть використовувати транспорт загального користування на заміну власного автомобіля;

- показники оцінювання сприйнятої якості транспортної послуги, що, на відміну від існуючих, враховують накопичення вражень пасажирів протягом сервісного процесу, представлених на каскадних діаграмах, а це надає можливість фіксувати момент і силу впливу кожного атрибуту, та, як наслідок, дозволяє визначати напрями і параметри управлінського впливу на атрибути якості транспортної послуги;

- класифікацію атрибутів якості перевезень пасажирів транспортом загального користування в місті за рахунок впорядкування цих атрибутів за природою їх виникнення та, на відміну від існуючих, доповнення тими, що відображають нові умови надання транспортної послуги при розв'язанні завдань зі збільшення частоти користування міським транспортом на заміну приватному;

**набули подальшого розвитку:**

- визначення поняття «послуга», як реалізація взаємодії провайдера послуг з клієнтом, що має на меті спільне створення споживчої цінності певної величини і змісту, а її результатами є виникнення у клієнта задоволення і досягнення ринкових та інших цілей провайдера послуг;

- поняття «якість послуги», яке враховує всю сукупність характеристик сервісного процесу (ефектів, які передують основній послугі, супроводжують її

надання та виникають після закінчення обслуговування), що дає змогу забезпечити задоволення потреб клієнта на суб'єктивному рівні їх усвідомлення, але не нижче суспільно визнаного об'єктивного рівня;

- спосіб вимірювання сукупної сприйнятої якості поїздки містом за рахунок виокремлення якості кожного її атрибуту, якості її процесу і результату, що зробило можливим порівняння оцінок рівня якості поїздок містом для водіїв приватних автомобілів і пасажирів міського транспорту.

**Практичне значення отриманих результатів.** Основні положення дисертаційної роботи доведено до рівня методичних розробок та практичних рекомендацій щодо оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення:

- ТОВ «А-Автотранс» підтверджено використання методичного підходу щодо оцінювання транспортної послуги (акт впровадження від 01.10.2019 р.);

- АТ «Українська залізниця» Департамент з організації внутрішніх та міжнародних пасажирських перевезень щодо використання показників наданої та сприйнятої якості транспортної послуги з метою систематизації розробки заходів з підвищення рівня обслуговування пасажирів (акт впровадження від 18.12.2019 р.).

Теоретичні та практичні результати дисертаційної роботи впроваджено в навчальний процес Національного транспортного університету при підготовці та викладанні дисципліни «Маркетинг», використовуються в процесі курсового та дипломного проектування (акт впровадження від 01.11.2019 р.).

**Особистий внесок здобувача.** Дисертація є самостійно виконаною науковою роботою, у якій представлено особисто одержані теоретичні та практичні результати щодо оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення. Наукові узагальнення, результати, висновки і пропозиції, які виносяться на захист, отримані автором самостійно та викладені в опублікованих працях.

**Апробація результатів дисертаційної роботи.** Основні положення, результати, висновки виконаного дослідження отримали схвалення на 23 науково-практичних та міжнародних конференціях, зокрема: щороку висвітлювались автором на наукових конференціях професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів Національного транспортного університету (Київ, 2006-2019 рр.), а також на IV міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні тенденції розвитку світової економіки: нові виклики та проблеми» (Одеса, 2019); Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні підходи до ефективного використання потенціалу економіки» (Запоріжжя, 2019); Всеукраїнській науково-практичній конференції. «Інтеграція України: європейський вимір» (Київ, 2019); Всеукраїнській науково-практичній конференції «Підприємництво, облік та фінанси: національні особливості та світові тенденції» (Київ, 2019); Міжнародній науково-практичній інтернет конференції. «Сучасний рух науки» (Дніпро, 2019); IX Міжнародній науково-практичній конференції «Реформування економіки в контексті міжнародного співробітництва: механізми та стратегії» (Запоріжжя, 2019); IX Міжнародній науково-практичній конференції «ТРАНСПОРТ І ЛОГІСТИКА: ПРОБЛЕМИ ТА РІШЕННЯ» (Одеса, 2019); Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасний стан та перспективи розвитку економіки, фінансів, обліку, менеджменту та права» (Полтава, 2019); Всеукраїнській науково-практичній конференції «Теоретичні та практичні аспекти антикризового регулювання економіки країни» (Одеса, 2019).

**Публікації.** Основні результати дослідження опубліковано у 37 наукових працях, у тому числі: 15 статей (в т.ч. 12 – у наукових фахових виданнях України, 3 – в електронних фахових виданнях України, 2 – у науково-практичних виданнях інших держав), з яких 7 одноосібних, а також 20 публікацій у матеріалах науковопрактичних конференцій.

**Структура та обсяг дисертації.** Дисертація складається з анотації, вступу, трьох розділів, висновків, переліку джерел посилання і додатків. Повний обсяг дисертації становить 216 сторінок друкованого тексту, з них 153 сторінки – основного тексту. Матеріали дисертації містять 35 рисунків (з них 2 - на окремих сторінках) і 25 таблиць. Список використаних джерел налічує 204 найменування, розміщених на 23 сторінках, 6 додатків займають 20 сторінок.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

У **вступі** обґрунтовано актуальність дисертаційної роботи, сформульовано мету і завдання, визначено об'єкт і предмет, методи дослідження, викладено наукову новизну і практичне значення отриманих результатів, вказано особистий внесок здобувачки, приведено дані щодо апробації результатів дослідження та публікацій за темою дослідження.

У **першому розділі «Теоретичні основи оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника»** визначено місце якості послуги у споживчій цінності сервісу як основного чинника ринкового вибору клієнта та його сервісної поведінки.

Поняття «послуга» визначено як пропозицію взаємодії з певними параметрами, яку провайдер пропонує клієнту, та її наступна реалізація, що має на меті спільне створення споживчої цінності певної величини і змісту, яка здатна забезпечити виникнення в клієнта задоволення і досягнення ринкових та інших цілей провайдером.

Обґрунтовано, що транспортне обслуговування сприймається клієнтом як набір елементів-послуг, які надаються в певні моменти часу. Це призводить до того, що якість пасажирами визначається як наслідок транспортних, позатранспортних та відкладених транспортних ефектів. Тож якістю транспортної послуги розуміємо сукупність характеристик сервісного процесу (ефектів, які виникають під час надання та по закінченню обслуговування), які здатні забезпечувати задоволення потреб клієнта на суб'єктивному рівні їх усвідомлення, але не нижче суспільно визнаного рівня.

При вимірюванні (оцінюванні) якості послуг в межах концепції споживчої цінності сервісу існують можливості: врахувати всю сукупність чинників впливу на якість; її можна вимірювати в порядкових та інтервальних шкалах; може бути вимірний зв'язок між якістю, задоволенням і лояльністю; якість можна вимірювати на будь-якому її рівні (від виробничої – до ціннісної).

Прийнятними парадигмами вимірювання якості послуги з перевезень пасажирів є виробнича (надана якість) і така, що ґрунтується на реакції пасажирів на параметри конкретного варіанта надання послуги (сприйнята якість). Парадигма «не підтвердження очікувань» може застосовуватись при розробці нових видів перевезень, запровадженні нового рухомого складу, значних змінах технології надання послуг-доповнювачів.

Вимірювання різниці між наданою та сприйнятою якістю пасажирських перевезень дає відповідь на питання щодо оптимального рівня їх якості з точки зору

інтересів перевізника. Однак така відповідь є точковою оцінкою – вона не враховує динаміку сприйнятої і наданої якості.

Зміст оцінювання якості перевезень пасажирів транспортом загального користування в місті удосконалено, за рахунок впорядкування складових за природою їх виникнення (рис. 1).

Сформовано комплекс вимог і застережень, яких треба дотримуватись при оцінюванні якості послуги з перевезень пасажирів транспортом загального користування в місті в умовах автомобілізації населення. По-перше, транспортний сервіс з міських перевезень з огляду на автомобілізацію населення набуватиме унікальних рис, тому потрібно розробляти спеціальний інструментарій вимірювання його якості. Зміст транспортної послуги в таких умовах стає більш мінливим, тому інструментарій вимірювання її якості потрібно пристосовувати до кожного окремого випадку оцінювання. Такий інструментарій повинен обиратися та адаптуватися з огляду на управлінські завдання.

По-друге, необхідно ретельно визначати місце і момент часу, де здійснюється оцінювання якості. По-третє, сприйняття пасажиром якості транспортної послуги залежить від частоти користування нею (і навпаки). По-четверте, контроль за якістю транспортної послуги має відбуватись у вигляді періодичних вимірювань – моніторингу. По-п'яте, підґрунтям оцінювання якості перевезень має бути відображення в результатах вимірювань інтересів всіх суб'єктів перевезень – пасажирів, підприємства-перевізника та суспільства.

**У другому розділі «Методичні засади оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення» з урахуванням впливу автомобілізації на оцінювання якості та виходячи з результатів мета-аналізу результатів подібних досліджень запропонована удосконалена форма методичного підходу до вимірювання якості пасажирських перевезень у місті, а задля його практичної реалізації визначено мотиви мотивації транспортної поведінки людини.**

Концепція кампаній з управління попитом є одним із напрямів управління попитом на перевезення. Серед умов і мотивів переходу до користування міським транспортом на заміну автомобіля, що пов'язані з якістю, виділено: силу впливу на людину певного мотиву, який ґрунтується на якості; необхідність підтримання безумовної якості надання основної і додаткових послуг при поїздках містом; створення в людини сталих особистісних переконань (екологічних та відчуття власного міста); надання транспортної інформації у режимі реального часу.

Інформацію щодо управлінських можливостей впливу на транспортну поведінку водіїв приватних автомобілів з метою збільшення частоти користування ними громадським транспортом запропоновано отримувати з вимірювань якості процесу надання і якості результату поїздки містом як приватним автомобілем, так і громадським транспортом; її загальної якості; оцінки задоволення людини; очікуваної частоти поїздок певним з приведених способів. Моніторинг інтенцій переходу до користування міським транспортом за таких умов стає вимірювачем успішності кампаній з управління попитом.

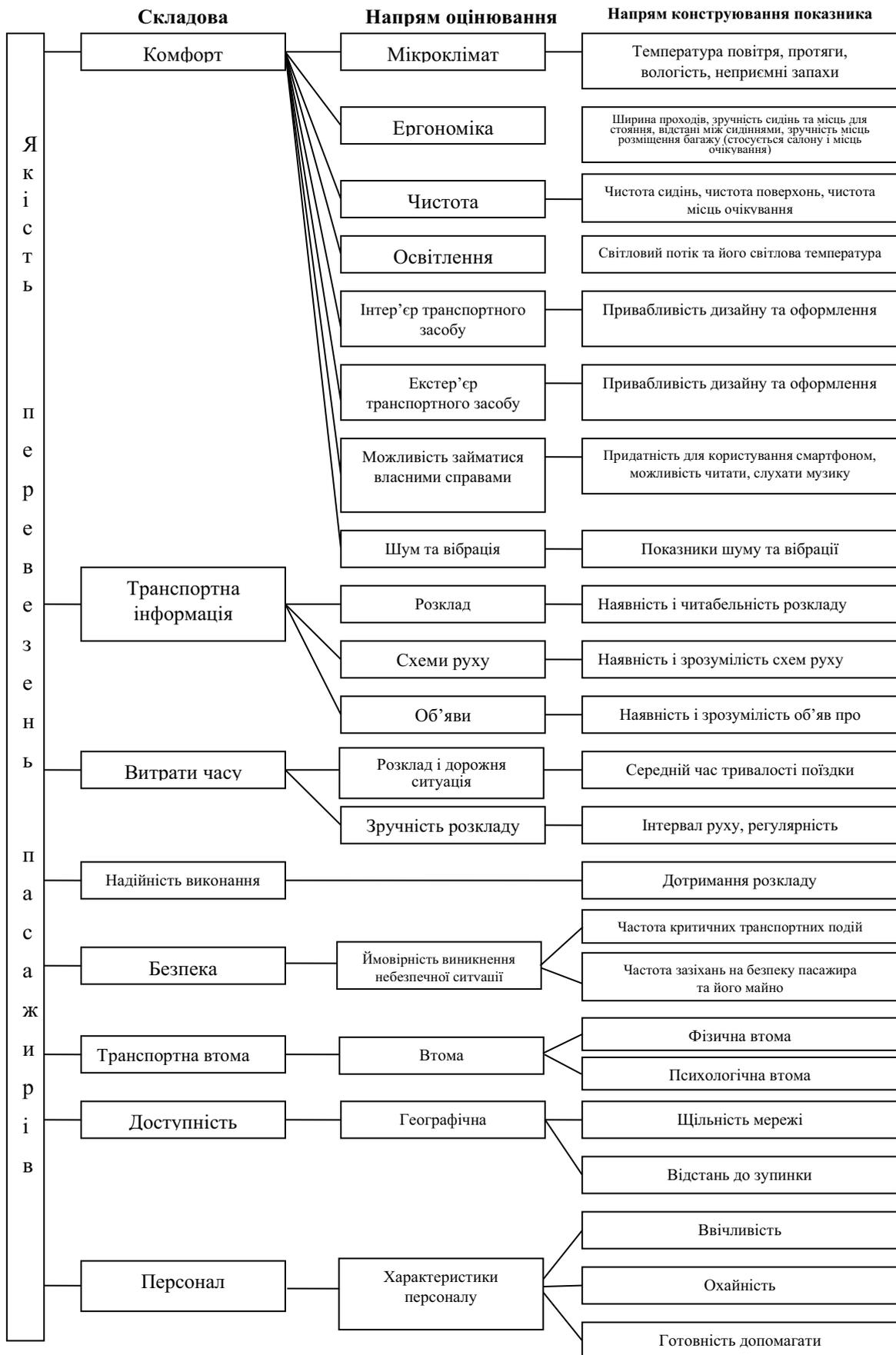


Рисунок 1 – Зміст оцінювання якості перевезень пасажирів транспортом загального користування в місті

Коли перед органами державної влади та підприємствами-перевізниками постає завдання зі зменшення частоти користування приватним автомобілем у мегаполісі та збільшення частоти користування громадським транспортом, сучасні стандарти оцінювання якості перевезень не є достатньою базою управлінських рішень. Розв'язання такого завдання в частині вимірювання якості потребує формування спеціального методичного підходу, етапи якого представлено на рис. 2. Він полягає в поділі оцінок якості за процесом і результатом поїздки, а вимірювання зв'язку проводяться в ланцюгу «якість – задоволення – частота користування – інтенція до збільшення частоти користування міським транспортом». Даний методичний підхід слугував базою розробки дизайну польових досліджень.

**У третьому розділі «Удосконалення оцінювання якості поїздок містом як чинника транспортної поведінки в умовах автомобілізації населення»** приведено результати маркетингових досліджень якості поїздок містом.

Анкетування та інтерв'ю проводились з тими респондентами, які для поїздок містом застосовували як приватні автомобілі, так і транспорт загального користування.

На основі методичного підходу (рис. 2) було розроблено дизайн досліджень, який складається з трьох дослідницьких робіт (рис. 3).

Дослідження якості поїздок містом приватними автомобілями і транспортом загального користування проводились протягом 2018-2019 рр. на майданчиках для паркування: Одеська площа, ТРЦ «Магелан» та вул. С. Бандери, гіпермаркет «Епіцентр». Їхню першу частину – «Оцінювання важливості власниками приватних автомобілів і пасажирями міського транспорту атрибутів якості поїздок містом» – проведено в червні 2018 р. у м. Києві у вигляді анкетування. Вибірка склала 59 осіб.

Друга частина – «Оцінювання частоти і важливості критичних подій під час поїздок містом власниками приватних автомобілів і пасажирями міського транспорту» – також проводилась методом анкетування, що відбувалося протягом липня-серпня 2018 р. Вибірка склала 153 особи. Третя складова – «Оцінювання якості поїздок у м. Києві приватними автомобілями і транспортом загального користування в ланцюгу «якість – задоволення – інтенція до збільшення частоти користування міським транспортом» проводилась у лютому 2019 р. у вигляді інтерв'ю. Вибірка склала 247 осіб.

Сприйнята якість поїздок містом досліджувалася за наборами питань (тестами), які пройшли перевірку на гомогенність щодо цього об'єкту. Важливість атрибутів якості поїздок автомобілем і міським транспортом значно відрізнялась для пасажирів і водіїв. Найважливішим чинником якості поїздок автомобілем і міським транспортом, як для водія приватного автомобіля, так і пасажиря громадського транспорту, є загроза спізнення через затор. Другий за важливістю чинник для водія – тривалість поїздки, а для пасажиря міського транспорту – витрати часу понад ті, що зафіксовано в розкладі руху. Третім за вагою атрибутом якості поїздок містом автомобілем є можливість потрапити в ДТП, четвертим – відстань до місця паркування. Третім чинником якості поїздки для пасажиря є зручність місць стояння, четвертим – зручність облаштування сидінь в салоні. При цьому водії і пасажирі солідарні в тому, що якість результату поїздки містом є важливішою за якість її процесу.

У контексті виникнення критичних подій, що виникають протягом поїздок містом, вагомим аргументом на користь міського транспорту, якщо він працює з нулем дефектів надання основної і додаткових транспортних послуг, стає його порівняння людиною з поїздками приватним автомобілем.

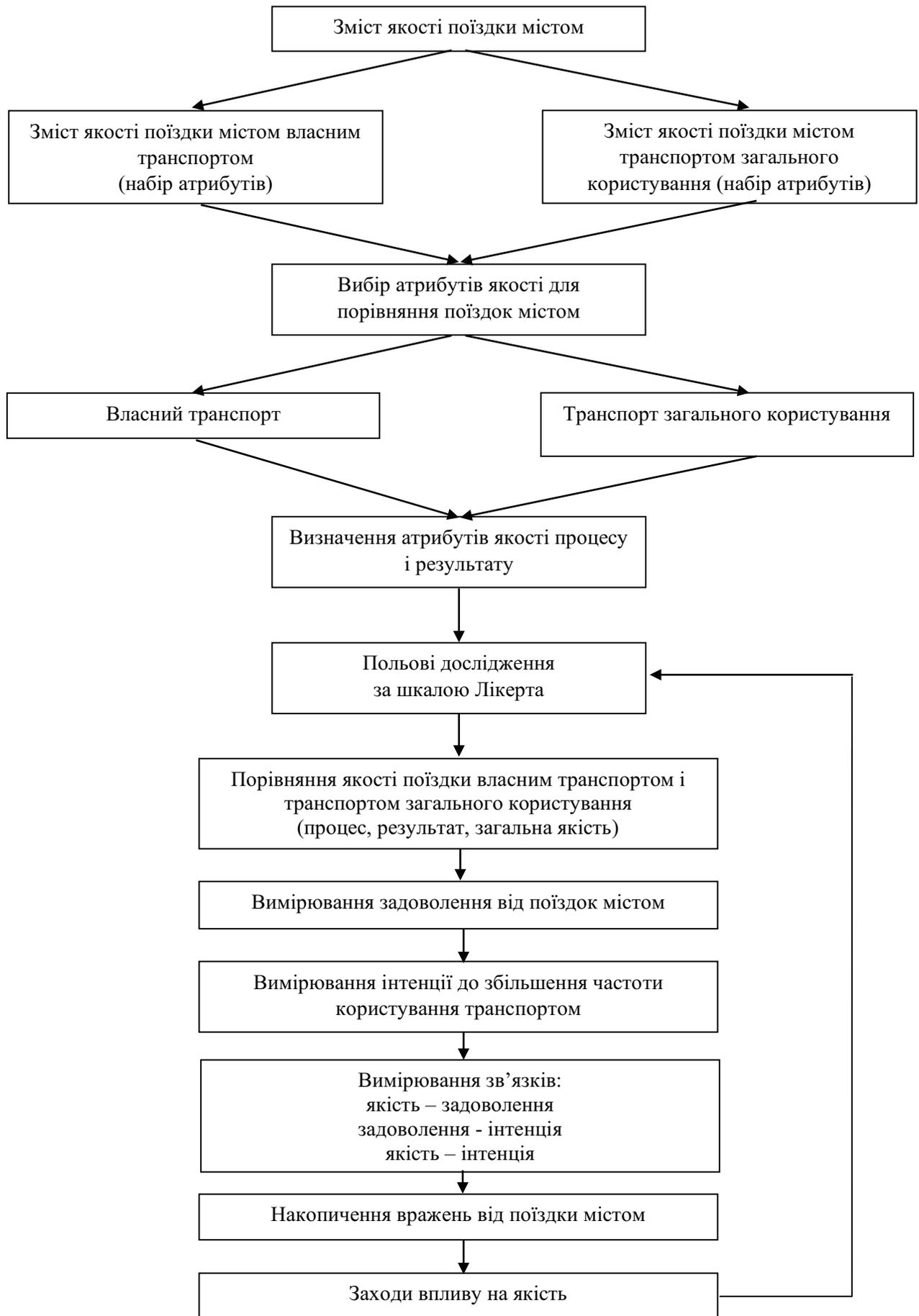


Рисунок 2 – Методичний підхід оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення.



Рисунок 3 – Дослідницькі роботи – складові маркетингового дослідження якості поїздок м. Києвом приватними автомобілями і транспортом загального користування

Критичні події, які виділяли водії та пасажирі, мали принципово різну природу. Якщо пасажирі страждають від незадовільного надання основної транспортної послуги через погану організацію руху, то спектр критичних подій для водіїв розширюється: від загрози втрати частини вартості майна (власного автомобіля внаслідок ДТП), спізнень (наприклад, на роботу) до психологічного дискомфорту внаслідок відсутності місця паркування.

Оцінку розподілу інтенцій до збільшення частоти користування міським транспортом представлено на рис.4. Частка тих, хто вирішив збільшити частоту користування міським транспортом є незначною – 11%, прихильників такого рішення ще 18%, а решта – 71% респондентів – будуть продовжувати користуватись автомобілем. Тобто частка аудиторії, на яку має сенс спрямовувати кампанії з TDM, є вагомою.

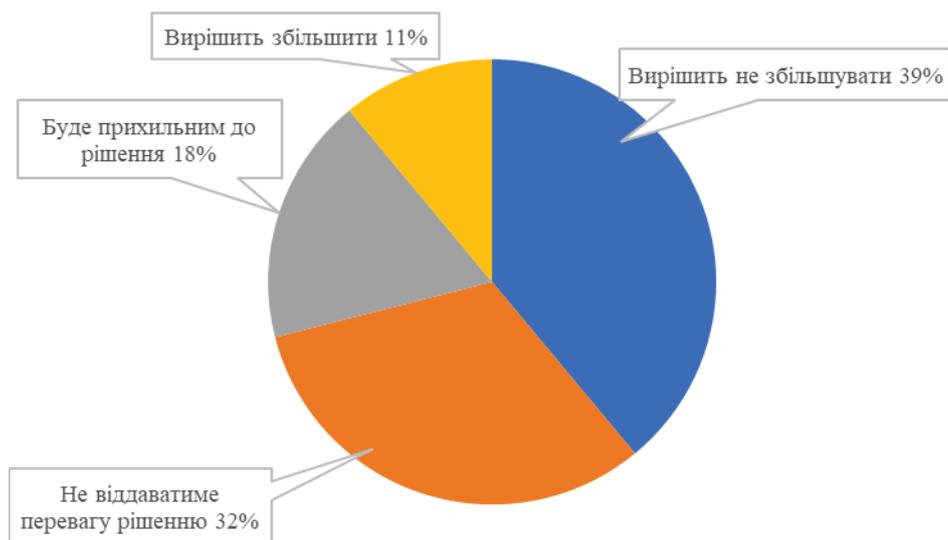


Рисунок 4 – Структура розподілу респондентів за величиною показника CSI щодо рішення збільшити частоту користування міським транспортом

Попри те, що вартість пересування Києвом приватним автомобілем порівняно з міським транспортом є суттєво більшою, водії автомобілів у середньому задоволені

поїздками, а пасажирів – ні. Також водії відчують залежність від володіння автомобілем, визнають його неутилітарне значення як символу життєвого успіху, вважають поїздки ним найбільш зручним способом пересування Києвом.

Усі ці мотиви гальмуватимуть перехід водіїв до обслуговування громадським транспортом. Загалом водії ігнорують шкідливий вплив автомобіля на довкілля, тобто використати цей мотив при управлінні транспортною поведінкою людини в кампаніях TDM в Україні в найближчий час не вдасться: потрібен час на формування екологічної свідомості. Все це привело до висновку про складність урахування прихованих мотивів користування приватним автомобілем у місті при прогнозуванні транспортної поведінки людини.

Дослідження структури кількості поїздок на тиждень приватним автомобілем і транспортом загального користування показало, що цільовою аудиторією для кампаній з TDM у даній вибірці є 61% водіїв (від 6 до 16 і більше поїздок на тиждень).

Зв'язок – коефіцієнт лінійної кореляції – між загальною якістю поїздок міським транспортом та задоволенням ними виявився середнім за силою – 0,61 (рис. 5).



Рисунок 5 – Зв'язок між якістю поїздки міським транспортом, задоволенням та інтенцією до збільшення частоти користування ним.

Суттєве збільшення значення коефіцієнту кореляції до високого (0,73) спостерігалось у ланці «задоволення – інтенція»: якщо людина отримує задоволення від послуги (задоволена її споживчою цінністю), то вона схильється до збільшення частоти використання сервісу. Вимірювання зв'язку в ланці «якість – інтенція» показало, що він є слабким (0,42) ймовірно через те, що крім загальної якості перевезень на рішення людини щодо способу пересування в місті впливають й інші чинники. Найважливішим серед них є альтернатива у вигляді поїздок автомобілем (у всіх опитаних респондентів були власні автомобілі).

Атрибути якості поїздки, які діють на людину, виникають в певні моменти транспортного процесу, а враження про них накопичуються в свідомості. Від динаміки вражень щодо атрибутів якості залежить її проміжна (якість процесу) і кінцева (якість результату) величина. Накопичена оцінка пасажиром якості може потрапляти в негативну зону ще до початку самого перевезення, що показано на каскадних діаграмах (див. рис. 6).

Для сегментів пасажирів, які оцінювали кінцеву якість поїздок як погану та гарну, динаміка вражень від атрибутів зміниться. Накопичення вражень пасажиром, який визнав сукупну якість перевезень негативною, йде так, що воно протягом перебування людини в салоні транспортного засобу весь час погіршується та є негативним (невелике підвищення відбувається за рахунок роботи персоналу). Натомість в

сегменті тих, хто оцінив сукупну якість перевезень як позитивну, негативне накопичене враження є нетривалим, тому робота персоналу переводить його в позитивне, проте воно знову знижується до негативного за рахунок поганого дотримання розкладу. Однак кінцеве накопичене враження від якості у цієї групи є позитивним.

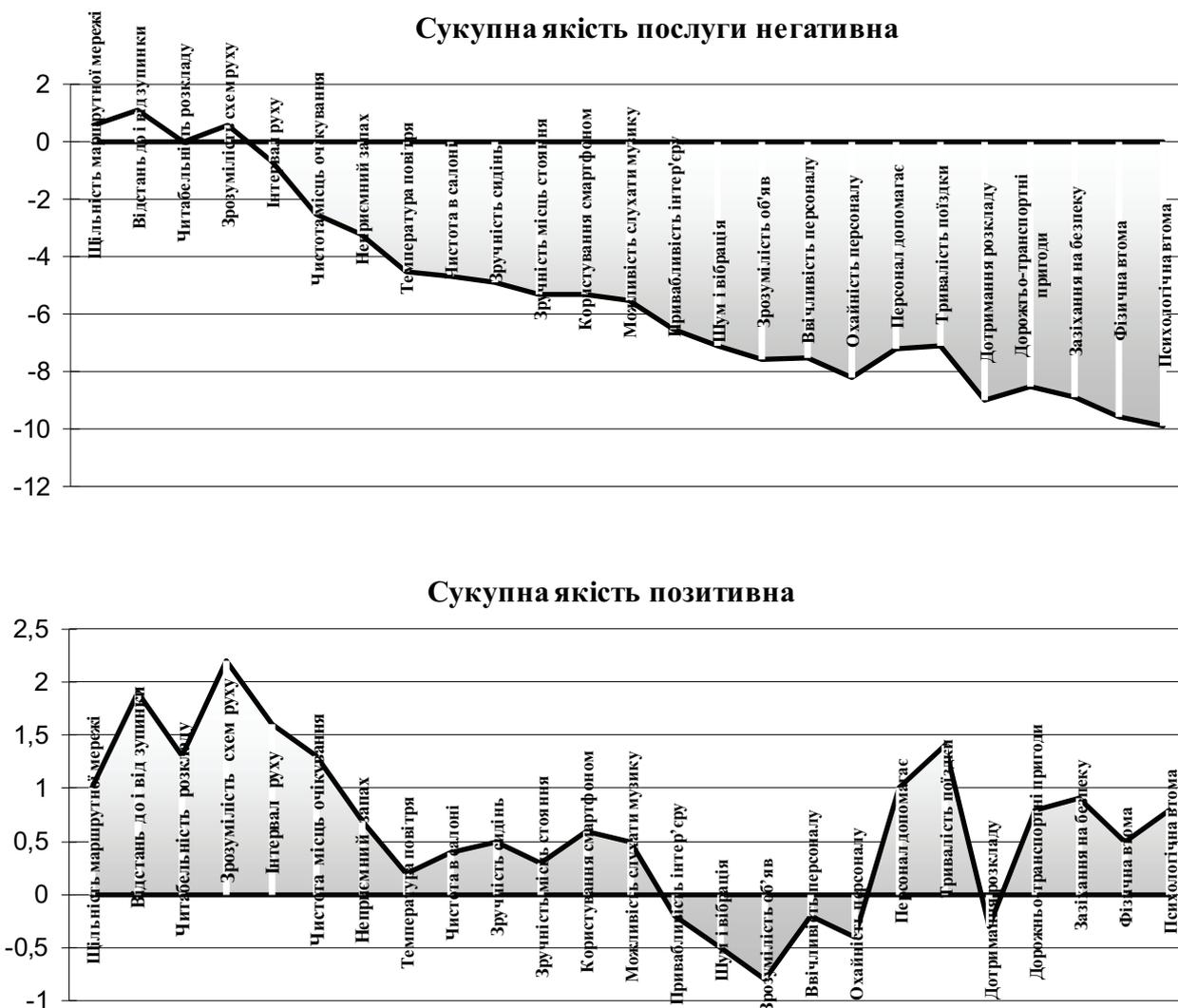


Рисунок 6 – Накопичення вражень пасажирями, які оцінювали сукупну якість перевезень містом як негативну і позитивну

Якщо змінюється величина якості окремого атрибуту якості (наприклад, поліпшено читабельність розкладу руху або замінено сидіння в салоні транспортного засобу), це позначається на динаміці накопичень вражень протягом процесу транспортного обслуговування, міняється кінцеве враження від якості. Такий вплив може бути модельовано в графічній моделі завдяки діаграмам-водоспадам (каскадним діаграмам), що дозволяє визначати найбільш важливі напрями поліпшень за окремими атрибутами якості для кожного із сегментів пасажирів, видами транспорту та транспортними засобами.

## ВИСНОВКИ

Дисертаційна робота розв'язує науково-практичне завдання теоретичного обґрунтування формування методичного підходу та розробки на його основі прикладного інструментарію оцінювання якості поїздок сучасним містом як транспортом загального користування, так і приватним автомобілем задля того, щоб в умовах автомобілізації населення підприємство-перевізник мало інформацію щодо поліпшення якості транспортної послуги, яке спрямовано на збільшення частоти користування міським пасажирським транспортом.

Результати проведеного дослідження дозволили сформулювати наступні висновки:

1. Попри відносно невелику кількість автомобілів на тисячу населення міста України зазнають негативного впливу заторів, смогу, шуму, окупації землі автомобілями. Через автомобілізацію населення ніякі точкові заходи не здатні кардинально розв'язати проблему сталого розвитку мегаполісів. Сформувалося порочне коло розвитку транспорту загального користування, яке можна розірвати лише за рахунок стрімкого збільшення привабливості поїздок міським транспортом, яка має стати наслідком поліпшення якості надання транспортної послуги. Сучасні стандарти оцінювання якості перевезень не є достатньою базою управлінських рішень, коли перед зацікавленими інституціями постає завдання зі зменшення частоти користування приватним автомобілем у мегаполісі. Воно потребує розробки спеціального інструментарію оцінювання якості поїздок містом.

2. Споживча цінність послуги є основним чинником ринкового вибору клієнта та його сервісної поведінки. Концепція споживчої цінності послуги у вигляді різниці жертв і переваг клієнта є найбільш практичною при оцінюванні (вимірюванні) якості послуги. В її межах існує можливість врахувати всю сукупність чинників, що впливають на якість; її можна вимірювати в порядкових та інтервальних шкалах; може бути вимірний зв'язок між якістю, задоволенням і лояльністю; природа взаємодії з клієнтом певного сервісу відображається при оцінюванні якості певного рівня (виробничої, соціальної, ціннісної).

3. Зважаючи на особливості послуги з перевезень пасажирів міським транспортом, прийнятними парадигмами оцінювання (вимірювання) її якості є: виробнича й та, що ґрунтується на реакції пасажира на параметри конкретного варіанта надання послуги (сприйнята якість). Парадигму «непідтвердження очікувань» варто застосувати у випадках розробки нових маршрутів перевезень, запровадженні нового рухомого складу, значних змінах технології надання послуг-доповнювачів. Запропоновано три визначення: надана якість перевезень, сприйнята якість перевезень, ставлення до якості перевезень. З метою визначення оптимального рівня якості транспортного сервісу та з огляду на економічні інтереси перевізника необхідно вимірювати різницю наданої та сприйнятої якості в динаміці. Прикладний інструментарій таких вимірювань відсутній.

4. Основними складовими змісту якості перевезень пасажирів транспортом загального користування в місті є комфорт, інформація про поїздку, витрати часу, надійність, зручність розкладу, безпека, доступність, робота персоналу перевізника.

Для кожної з них розроблено відповідну систему атрибутів якості. Основні принципи оцінювання якості поїздок містом може бути зведено до наступного: якість транспортного сервісу в умовах автомобілізації, як головний чинник поведінки пасажирів, має унікальну природу, тож оцінювання її потребує спеціального інструментарію; зміст транспортної послуги може бути мінливим, тож необхідно ретельно визначати місце і часовий момент контролю якості; сприйнята якість транспортної послуги залежить від частоти користування; вимірювання якості мають проводитись на періодичній основі; при вимірюваннях якості мають враховуватись інтереси всіх суб'єктів перевезень; інструментарій мусить адаптуватись з огляду на завдання оцінювання.

5. В результаті аналізу виявлено необхідність вимірювати різницю якості поїздок містом, як її відчують пасажирів міського транспорту та водії приватних автомобілів. Тому запропоновано новий методичний підхід, що полягає в поділі оцінок якості за процесом і результатом поїздки, а вимірювання зв'язку між елементами транспортної поведінки людини проводяться в ланцюгу «якість – задоволення – частота користування – інтенція до збільшення частоти користування міським транспортом». На такій основі було розроблено дизайн польових досліджень.

6. Для кампаній з TDM важливим стає пошук умов і чинників посилення їхньої результативності. Тому серед параметрів і змісту мотивів зміни транспортної поведінки варто виділяти: очікувану силу впливу заходу на людину; безумовну якість надання основної і додаткових послуг при поїздках містом громадським транспортом; створення в людини сталих особистих переконань; одержання транспортної інформації у режимі реального часу; страх різноманітних витрат. Серед прихованих мотивів зміни транспортної поведінки в кампаніях з TDM можна використовувати: екологічні; поширене перебільшення значення автомобіля в житті людини; відчуття міста як власної домівки; довіру до повідомлень влади; обмежену здатність людини обробляти географічну інформацію.

7. Кореляційний зв'язок між загальною якістю поїздок міським транспортом та задоволенням ними виявився середнім за силою – 0,61. Суттєве збільшення значення коефіцієнту кореляції до високого (0,73) спостерігалось у ланці «задоволення – інтенція». Вимірювання зв'язку в ланці «якість – інтенція» показало, що він є помірним (0,42): крім загальної якості перевезень на рішення людини щодо способу пересування в місті впливають приховані мотиви користування автомобілем, ставлення до витрат, але головною є альтернатива у вигляді поїздок автомобілем.

8. Оцінювання зв'язку «якість – задоволення» не може бути лише точковим: потрібно враховувати, в який момент часу протягом сервісного процесу і як саме подіяв на враження людини певний атрибут якості перевезень. Нетривалий і нерозривний характер транспортної послуги з перевезень пасажирів у місті дає можливість оцінювати її сукупну якість як накопичене під впливом атрибутів враження. Аналіз динаміки такого накопичення дозволяє виявляти пріоритетні напрями управлінського впливу, що спрямовується на поліпшення якості для окремих сегментів клієнтів міського перевізника.

9. Запропонований методичний підхід та розроблений прикладний інструментарій оцінювання якості поїздок містом пройшли апробацію під час маркетингових

досліджень. Випробовування показало, що в умовах автомобілізації населення підприємство – перевізник пасажирів, може отримати всю необхідну інформацію з метою поліпшення якості його транспортних послуг заради збільшення частоти користування ними з боку власників приватних автомобілів.

## СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

### *Статті у виданнях іноземних держав*

1. Петровська С.І. Оцінка впливу параметрів якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника на транспортну поведінку в місті Києві. *International Journal of Innovative Technologies in Economy (Scientific Edition)*. Варшава, Польща. 2019. №5 (25). С. 31-37. (електронне видання). URL: [https://doi.org/10.31435/rsglobal\\_ijite/30092019/6667](https://doi.org/10.31435/rsglobal_ijite/30092019/6667).

2. Viktoria Ilchenko, Vladislava Bondarenko, Oksana Koroliova, Svitlana Petrovska. Impact of Digital Technology on Improving the Environmental Status of Cities. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE0)*. ISSN: 2277-3878. Vol. 8. Issue 3C. November, 2019. P. 155-159. (Особистий внесок автора: визначено показники якості транспортної послуги, які впливають на екологічний стан міста).

### *Статті у наукових фахових виданнях України*

3. Бакалінський О.В., Петровська С.І. Методичний підхід до оцінювання якості міських пасажирських перевезень в умовах автомобілізації населення. *Вісник Одеського національного університету. Сер. Економіка*. Том 24. Випуск 1 (74). Одеса, 2019. С. 37-40. (Особистий внесок автора: розробка методичного підходу до оцінювання якості міських пасажирських перевезень в умовах автомобілізації населення та оцінка його застосування).

4. Бакалінський О.В., Петровська С.І. Порівняння якості поїздок Києвом міським і приватним транспортом в умовах автомобілізації населення. *Вчені записки Таврійського національно університету. Сер. Економіка і управління*. Київ, 2019. Том 30 (69). № 5. С. 36-40. (Особистий внесок автора: визначено чинники, що впливають на задоволення пасажирів від поїздок містом транспортом загального користування та акумулювання вражень від динаміки якості поїздки міським транспортом).

5. Ільченко В.Ю., Петровська С.І. Підходи до оцінювання якості міських пасажирських перевезень автомобільним транспортом. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2019. №3 (20). (електронне видання). URL: <http://www.easterneurope-ebm.in.ua/20-2019-ukr>. (Особистий внесок автора: дослідження та аналіз підходів до оцінювання якості міських пасажирських перевезень автомобільним транспортом та транспортом загального користування в умовах автомобілізації населення).

6. Ільченко В.Ю., Петровська С.І. Якість – складова споживчої цінності послуги. *Інфраструктура ринку*. 2019. № 28. (електронне видання). URL: <http://www.market-infr.od.ua/uk/28-2019>. (Особистий внесок автора: досліджено якість послуги та обґрунтовано, що якість послуги є складовою споживчої цінності послуги).

7. Петровська С.І. Вплив автомобілізації населення на зміст оцінювання якості міських пасажирських перевезень. *Інфраструктура ринку*. 2019. № 29. (електронне видання). URL: <http://www.market-infr.od.ua/uk/29-2019>.

8. Петровська С.І. Засади необхідності визначення показників та методів оцінки підвищення рівня якості транспортної продукції. *Вісник Національного транспортного університету*. Київ: НТУ, 2006. Вип. 13 (1). С. 216–219.

9. Петровська С.І. Засади створення організаційно-економічної моделі якості обслуговування пасажирів міським пасажирським транспортом. *Вісник Національного транспортного університету*. Київ: НТУ, 2004. Вип. 9 (1). С. 355–358.

10. Петровська С.І. Економічна оцінка якості та ефективності пасажирських перевезень. *Вісник Національного транспортного університету*. Київ: НТУ, 2010. Вип. 21 (1). С. 393–397.

11. Петровська С.І. Доцільність підвищення економічної ефективності пасажирських перевезень. *Вісник Національного транспортного університету*. Київ: НТУ, 2012. Вип. 26 (1). С. 470–474.

12. Петровська С.І. Маркетингове дослідження оцінювання якості поїздок містом. *Науково-виробничий журнал. Держава та регіони. Сер. Економіка та підприємництво*. Вип. 2 (107), 2019. С. 110-115.

13. Петровська С.І. Наукові підходи до оцінювання якості транспортного сервісу. *Причорноморські економічні студії. Науковий журнал*. Одеса, 2019. Вип. 39. Частина 1. С. 110-114.

14. Петровська С.І. Необхідність використання методів економічного аналізу на підприємствах транспорту та підвищення ефективності пасажирських перевезень. *Вісник Національного транспортного університету*. Київ: НТУ, 2008. Вип. 17 (1). С. 296–300.

15. Петровська С.І. Принципи оцінювання якості послуги з перевезень пасажирів транспортом загального користування в місті. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. Економічні науки*. Херсон, 2019. Вип. 34. С. 86-90.

16. Петровська С.І. Теоретичні аспекти необхідності підвищення якості та ефективності перевезення пасажирів міським транспортом. *Вісник Національного транспортного університету: науково-технічний збірник*. Київ: НТУ, 2009. Вип. 19 (1). С. 291–294.

17. Петровська С.І. Теоретичні аспекти створення організаційно-економічної моделі якості обслуговування пасажирів міським транспортом. *Вісник Національного транспортного університету: науково-технічний збірник*. Київ: НТУ, 2007. Вип. 15 (2). С. 200–202.

### ***Публікації апробаційного характеру***

18. Петровська С.І. Автомобілізація населення як чинник оцінювання якості міських пасажирських перевезень. *Інтеграція України: європейський вимір: всеукраїнська наук.-практ. конф.: тези доп. (м. Київ, 22 березня 2019 р.)*. Київ, 2019. С. 82-85.

19. Петровська С.І. Дослідження впливу якості поїздок містом на транспортну поведінку. *Теоретичні та практичні аспекти антикризового регулювання економіки*

*країни: всеукраїнська наук.-практ. конф.: тези доп. (м. Одеса, 4 травня 2019 р.). Одеса, 2019. С. 63-66.*

20. Петровська С.І. Дослідження критичних подій при поїздках містом транспортом загального користування і приватним автомобілем. *Сучасний рух науки: матеріали доп. VII міжнародної науково-практичної інтернет конференції. (м. Дніпро, 6-7 червня 2019 р.). Дніпро, 2019. С. 1349-1353.*

21. Петровська С.І. Дослідження якості поїздок містом. *Сучасний стан та перспективи розвитку економіки, фінансів, обліку, менеджменту та права: міжнародна наук.-практ. конф.: тези доп. Частина 2. (м. Полтава, 11 травня 2019 р.). Полтава, 2019. С. 27-29.*

22. Петровська С.І. Необхідність створення організаційно-економічної моделі якості обслуговування пасажирів. *LXI наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів Національного транспортного університету: тези доп. Київ: НТУ, 2005. С. 199.*

23. Петровська С.І. Економічне обґрунтування ефективності пасажирських перевезень. *LXXI наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів Національного транспортного університету: тези доп. Київ: НТУ, 2016. С. 334.*

24. Петровська С.І. Економічне обґрунтування ефективності пасажирських перевезень в Україні. *LXXIII наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів Національного транспортного університету: тези доп. Київ: НТУ, 2017. С. 381.*

25. Петровська С.І. Мотивації при управлінні транспортною поведінкою мешканців мегаполісів. *Підприємництво, облік та фінанси: національні особливості та світові тенденції: зб. матеріалів всеукраїнської наук.-практ. конф. (м. Київ, 16 березня 2019 р.). Київ, 2019. С. 41-44.*

26. Петровська С.І. Економічна оцінка ефективності пасажирських перевезень. *LXIX наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів Національного транспортного університету: тези доп.. Київ: НТУ, 2013. С. 341.*

27. Петровська С.І. Економічна оцінка якості та ефективності пасажирських перевезень. *LXVIII наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів Національного транспортного університету: тези доп. Київ: НТУ, 2012. С. 310.*

28. Петровська С.І. Мета-аналіз результатів дослідження якості міських пасажирських перевезень. *Сучасний рух науки: VI міжнародна наук.-практ. інтернет конф.: тези доп. (м. Дніпро, 4-5 квітня 2019 р.), Дніпро, 2019. С. 876-879.*

29. Петровська С.І. Методичний підхід до оцінювання якості міських пасажирських перевезень в умовах автомобілізації населення. *Реформування економіки в контексті міжнародного співробітництва: механізми та стратегії: міжнародна наук.-практ. конф.: тези доп. (м. Запоріжжя, 16 березня 2019 р.). Запоріжжя, 2019. С. 40-43.*

30. Петровська С.І. Необхідність підвищення економічної ефективності рівня якості транспортної продукції. *LXIV наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів Національного транспортного університету*: тези доп. Київ: НТУ. 2008. С. 274.

31. Петровська С.І. Необхідність розуміння якості транспортного сервісу, який надають пасажиром. *Сучасні тенденції розвитку світової економіки: нові виклики та проблеми*: IV міжнародна наук.-практ. конф.: тези доп. (м. Одеса, 19 квітня 2019 р.). Одеса, 2019. С. 128-131.

32. Петровська С.І. Організаційно-методичні заходи підвищення ефективності пасажирських перевезень. *LXV наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів Національного транспортного університету*: тези доп. Київ: НТУ, 2009. С. 279.

33. Петровська С.І. Оцінювання якості міських пасажирських перевезень при автомобілізації населення. *LXXV наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів Національного транспортного університету*: тези доп. Київ: НТУ, 2019. С. 398.

34. Петровська С.І. Підходи до оцінювання якості транспортного сервісу. *Сучасні підходи до ефективного використання потенціалу економіки*: міжнародна наук.-практ. конф.: тези доп. (м. Запоріжжя, 23 березня 2019 р.). Запоріжжя: ГО «СІЕУ», 2019. С. 97-99.

35. Петровська С.І. Теоретичні аспекти підвищення ефективності перевезень пасажирів міським транспортом. *LXVII наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів Національного транспортного університету*: тези доп. Київ: НТУ, 2011. С. 275.

36. Петровська С.І. Шляхи та методи підвищення ефективності пасажирських перевезень. *LXVI наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів Національного транспортного університету*: тези доп. Київ: НТУ. 2010. С. 272.

37. Петровська С.І. Якість – складова споживчої цінності послуги. International scientific-practical conference. Global marketing: analysis and challenges of our time. (Batumi, May 16-17, 2019). Batumi, Georgia. 2019. С. 51-53.

## АНОТАЦІЯ

**Петровська С.І. Оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення. – Рукопис.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами

економічної діяльності). – Національний транспортний університет Міністерства освіти і науки України, Київ, 2020.

Дисертаційна робота присвячена розробці науково-методичних положень і практичних рекомендацій щодо оцінювання якості транспортної послуги міського пасажирського підприємства-перевізника в умовах автомобілізації населення. Досліджено сутність категорії «якість транспортної послуги», сутність поняття «послуга». Сформовано методичний підхід до вимірювання якості транспортної послуги та розроблений відповідний прикладний інструментарій оцінювання, що надаватиме міському підприємству-перевізнку інформацію, яка здатна бути основою для прийняття рішень з поліпшення якості міських пасажирських перевезень в умовах автомобілізації населення. Розроблено дизайн маркетингових досліджень для вимірювання сукупної сприйнятої якості поїздки містом за рахунок виокремлення якості кожного її атрибуту, якості її процесу і результату, що зробило можливим порівняння оцінок рівня якості поїздок містом для водіїв приватних автомобілів і пасажирів міського транспорту.

**Ключові слова:** якість послуги, якість транспортної послуги, автомобілізація населення, підприємство-перевізнак, атрибути якості.

## АННОТАЦИЯ

**Петровская С.И. Оценка качества транспортной услуги городского пассажирского предприятия-перевозчика в условиях автомобилизации населения. – Рукопись.**

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.04 – экономика и управление предприятиями (по видам экономической деятельности). – Национальный транспортный университет Министерства образования и науки Украины, Киев, 2020.

Диссертация посвящена разработке научно-методических положений и практических рекомендаций по оценке качества транспортной услуги городского пассажирского предприятия-перевозчика в условиях автомобилизации населения. Исследована сущность категории «качество транспортной услуги», сущность понятия «услуга» как реализация взаимодействия провайдера услуг с клиентом. Сформирован методический подход к измерению качества транспортной услуги и разработан соответствующий прикладной инструментарий оценки, предоставлять городскому предприятию-перевозчику информацию, которая способна быть основой для принятия решений по улучшению качества городских пассажирских перевозок в условиях автомобилизации населения. Разработан дизайн маркетинговых исследований для измерения совокупного воспринятой качества поездки по городу за счет выделения качества каждого ее атрибута, качества ее процесса и результата, что сделало возможным сравнение оценок уровня качества поездок по городу для водителей частных автомобилей и пассажиров городского транспорта.

**Ключевые слова:** качество услуги, качество транспортной услуги, автомобилизация населения, предприятие-перевозчик, атрибуты качества.

## ABSTRACT

**Petrovska S. Estimation of quality of transport service of the city passenger enterprise-carrier in the conditions of motorization of the population. – Manuscript.**

Dissertation for the degree of a candidate of economic sciences in the specialty 08.00.04 – Economics and Management of Enterprises (by types of economic activities). – National Transport University of the Ministry of Education and Science of Ukraine, Kyiv, 2020.

The dissertation work is devoted to the development of scientifically-methodological conditions and practical recommendations for assessing the quality of transport services of the urban passenger enterprise-carrier in terms of population mobilization.

The scientific and practical task of theoretical substantiation of theoretical evidence and formation of methodical approach together with development which is based on the sources of applied tools for assessing the quality of traveling by a modern city both public transport, and a private car is resolved in order that in the conditions for the motorization of the population the enterprise-carrier would have the information about improving the quality of transport services which is directed on increasing the frequency and using of the city passenger transport.

The essence of the category which is named «quality of transport service» is studied with the factors that have the biggest impact on it. In addition, the essence of the concept that is named "service" is considered of provider interaction of the service provider with the customer. It is proven that traffic service is perceived by a client as a set of service elements which are provided at certain points in time and measuring the difference between the provided and perceived quality of passenger transportation provides an answer to the question of the optimal level of their quality from their point of view the interests of the carrier. There is has been developed a methodical approach to measuring the quality of transport services and appropriate application assessment tools that have been developed to compare the quality of city trips by private car and public transport, which will provide the city carrier with information that is the basis for making decisions to improve the quality of urban passenger transport in connection with motorization. The design of marketing research is developed to measure the overall perceived quality of city travel by highlighting the quality of each of its attributes, the quality of this process, and the result made it possible to compare estimates of the property city trips for drivers of private cars and passengers. In the context of the occurrence of critical events that occur during city trips, a strong argument in favor of urban transport, if it operates with zero defects in the provision of basic and additional transport services, this is a comparison for a person who travels by a private car.

The critical events when the main reason is drivers and passengers were fundamentally different due to the fact that attributes of travel quality that affect a person appear at certain moments of the transport process, and impressions of them accumulate in the mind. This influence could be modeled in a graphical model using waterfall diagrams (in other words cascade diagrams), which allows a person to determine the most important areas of improvement for individual quality attributes for each of the passenger segments, modes of transport, and vehicles.

**Keywords:** quality of service, quality of transport service, the motorization of the population, enterprise-carrier, attributes of quality.

Підписано до друку 11.11.2020 р. Формат 60x84/16  
Папір офсетний №1. Гарнітура Times.  
Вк. 11. Наклад 100. Зам. 4994

---

Редакційно-видавничий відділ НТУ  
01010, Україна, Київ, вул. М. Бойчука, 39, тел. +(38044) 284 26 26