

Качество транспортных услуг городского маршрутного такси

Иванова Анна Александровна

Студент

Тверской государственный технический университет, Факультет управления социальными коммуникациями, Тверь, Россия

E-mail: anj-anytka@yandex.ru

В современной России постоянно происходят изменения в различных сферах деятельности, в том числе и в сфере услуг, призванной удовлетворять различные потребности общества. Сфера услуг, представляя собой сложный многоплановый механизм, является одной из наиболее перспективных областей современной экономики, охватывающей широкий круг деятельности: от торговли и транспорта до образования и страхования. Исторической предпосылкой возникновения рынка услуг явилось развитие товарно-денежных отношений [1].

Основные причины повышения роли услуг в современной экономике состоят, прежде всего, в появлении новых видов деятельности. Также предпосылками роста значимости услуг являются: увеличение влияния услуг на торговлю новыми типами товаров, в особенности, технически сложными; необходимость в комплексе дополнительных услуг при сбыте товаров; увеличение финансовых, транспортных, информационных и иных услуг в связи с развитием производства [2].

Что касается транспортных услуг, то стоит отметить, неуклонный рост спроса на перевозки пассажиров. Постоянно появляется новый ассортимент услуг, в частности, услуги маршрутных такси. Поэтому встаёт вопрос о том, в какой мере все указанные изменения способствуют удовлетворению потребностей пассажиров, происходят ли какие-либо изменения в качестве предоставления транспортных услуг в зависимости от вида транспортного средства, насколько сильно меняется поведение водителя.

Для того, чтобы выявить степень изменений в транспортном обслуживании городского населения, а также их влияние на качество предоставляемых услуг в период с 26 по 28 апреля 2011 года был проведён полевой этап прикладного маркетингового исследования на тему: «Анализ качества транспортных услуг городского маршрутного такси». При проведении исследования был использован метод «тайного покупателя» без контрольной закупки. Был выбран маршрут, связывающий между собой районы города Твери: Московский, Пролетарский, Центральный и Заволжский. На каждом маршруте анализировалась работа двух маршрутных такси (Центральный – Московский район – маршрутки 18 и 2; Центральный – Пролетарский район – маршрутки 4 и 52; Центральный – Заволжский район – маршрутки 13 и 223; Заволжский – Московский район – маршрутки 20 и 8; Заволжский – Пролетарский район – маршрутки 9 и 14; Пролетарский – Московский район – маршрутки 27 и 21). Также в исследовании принимало участие 12 тайных покупателей – девушек в возрасте 20-21 года, основной задачей которых являлось посетить маршрутки согласно разработанному маршруту и зафиксировать в специально разработанном бланке некоторые аспекты работы маршрутных такси, значимые для данного исследования. В ходе исследования были получены следующие результаты.

Рассматривались характеристики самих маршрутных такси. Так, в выборку случайным методом были включены, в основном, машины жёлто-оранжевого цвета (7 упоминаний), а также белого и белого с зелёными полосами. Типичным расположением знака номера на маршрутном такси явилось – сбоку и спереди (10 из 12 возможных упоминаний), в остальных двух случаях только спереди. Чаще всего знак номера маршрутного такси являлся крупным и средним, а также было выявлено наличие мелкого шрифта и сочетание указанных шрифтов. В большинстве случаев цвет знака номера маршрутки был чёрным (6 из 9 упоминаний), также было выявлено наличие белого (1 упоминание) и, в некоторых случаях, сочетание нескольких цветов (оранжевый-чёрный, чёрный-синий-красный). В ходе данного исследования изучалась работа такси как с автоматическим, так и с ручным способом открывания дверей (по 6 упоминаний). Таким образом, в ходе исследования специфического оформления транспортных средств обнаружено не было, встречались лишь некоторые исключения из правил.

При изучении салона транспортного средства было установлено свободное передвижение пассажиров внутри транспортного средства, даже, несмотря на рядом стоящих других пассажиров. Лишь в двух случаях наблюдалась «давка» в салоне. В основном, для салонов маршруток характерна тканевая обивка синего цвета (8 упоминаний из 12 возможных), а также на некоторых случаях присутствует кожзаменитель (3 упоминания из 12 возможных) и сочетание тканевой обивки и кожзаменителя. В основном, была установлена средняя и низкая степени мягкости сидений, а наличие «самоделок» выявлено не было. Также в маршрутках присутствовала различного рода реклама, отсутствовало музыкальное сопровождение (радио, аудиозапись), телевизоры, при этом, в качестве возможной причины отсутствия телевизоров некоторые тайные покупатели обозначили отсутствие специально отведённого места. В 9 из 12 случаев были обнаружены отметки о наличии в салоне аптечки, в одном случае была выявлена коробочка, возможно являвшаяся аптечкой, но без наличия отметок, которые способствовали бы ее идентификации. В основном, в маршрутках содержались средства противопожарной безопасности, а в 9 из 12 маршруток присутствовали противопожарные инструкции. В качестве способов извлечения пассажиров из салона при аварийных ситуациях, в основном, предполагаются: открытие запасного выхода и разбитие стекла молотком. Лишь в одном из указанных случаев извлечение должно было происходить после надавливания на аварийное окно. В маршрутках, как правило, имелись средства вентиляции, в основном, их максимальное количество приравнивалось к четырём. Практически во всех маршрутках проезд оплачивался пассажирами при входе либо лично водителю, либо в специальную выемку, либо через других пассажиров, так как кондукторы на рейсах отсутствовали. Что касается цен на проезд, то во всех случаях они были фиксированными. Таким образом, стоит отметить, что не все транспортные средства отвечали требованиям безопасности, не все требования к маршрутным такси были соблюдены. Стоит отметить о нехватке количества средств вентиляции при больших объёмах транспортного средства, а также о некомфортной обивке из кожзаменителя, так как в зимний период она слишком охлаждается, а в летний слишком нагревается. Что, в свою очередь, доставляет неудобства пассажирам.

Водителями маршруток являлись как местные жители, так и представители ближнего и дальнего зарубежья. В частности, как местным жителям, так и жителям ближнего и дальнего зарубежья были присущи надёжный стиль езды, которому соответ-

ствовал педантичный тип вождения. А также, среди водителей из ближнего и дальнего зарубежья был выявлен суетливый стиль вождения с присущим ему демонстративным типом вождения. В основном все водители были вежливыми, несмотря на перегруженность дорог, менталитет и возрастные особенности. Лишь в одном случае водитель был грубым. В основном, водители маршруток не говорили по телефону (был зафиксирован лишь один случай разговора по телефону) и воздерживались от курения. В целом, при оценке качества предоставленных услуг, лишь три тайных покупателя охарактеризовали обслуживание как удовлетворительное и неудовлетворительное.

Литература

1. Алексухин В.А. Маркетинг. М.: Издательский дом «Дашков и К». 2010.
2. Лавлок К. Маркетинг услуг. М.: Вильямс. 2005.