

УДК 338.465.4
DOI: 10.22412/1995-042X-11-6-5

МОСКАЛЕВА Наталья Борисовна

*Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации (Москва, РФ);
кандидат экономических наук, доцент;
nb.moskaleva@migsu.ranepa.ru*

Повышение качества транспортных услуг при автоперевозках населения на дальние расстояния

В статье обоснована роль самоконтроля автоперевозчиками и мониторинга туроператорами и страховыми компаниями поведения и состояния здоровья водителей, а также технического состояния автомобилей при перевозке пассажиров автомобильным транспортом. В работе раскрыта методика повышения качества социальных услуг населению путём мониторинга поведения, состояния здоровья водителей транспортных средств (ТС) и технического состояния ТС при междугородных, международных перевозках населения (включая туристов). Основной целью методики является установление возможных опасностей, неудобств, дискомфорта в процессе оказания услуг населению и упреждающих целенаправленных действий с целью исключения или минимизации негативных последствий. Методика содержит комплекс мер и рекомендаций, которые повышают качество перевозки туристов автомобильным транспортом, а также позволяют автоперевозчикам пассажиров, туроператорам и турагентам существенно сократить финансовые издержки путём снижения вероятности попадания в дорожно-транспортные происшествия по вине водителей автоперевозчика. В процессе исследования, автором выработаны и проанализированы понятия поведения, состояния здоровья водителей ТС, изучены признаки их проявления. Методика включает рекомендации автоперевозчикам, туроператорам (турагентам) по проведению проверок поведения водителей ТС, в том числе посредством «таинственного пассажира». Руководствуясь принципом упреждающих действий с целью ослабления негативного воздействия нездоровья водителей на качество перевозки пассажиров, автор предлагает пути по организации контроля качества проведения предрейсового медицинского осмотра водителей. С целью повышения качества социальных услуг в системе автотранспортного обеспечения населения автор рекомендует автоперевозчикам пассажиров внедрить мероприятия, направленные на поддержание нормального технического состояния транспортных средств. Практическая значимость исследования заключается в возможности внедрения Методики в работу автоперевозчиков, туроператоров, турагентов не только в Российской Федерации, но и принимающей стороны за рубежом.

Ключевые слова:

*таинственный пассажир,
поведение водителей,
состояние здоровья
водителей,
техническая исправность
автомобилей,
туроператор,
страховая компания,
автоперевозчик,
качество услуг*

Введение. Анализ качества социальных услуг в системе автотранспортного обеспечения населения, проведённый автором, подтвердил острую необходимость повышения их социально-экономической эффективности. Исследование показало, что к числу ключевых факторов влияния на уровень качества таких услуг следует отнести:

- поведение водителей ТС, участвующих в дорожном движении;
- состояние здоровья водителей ТС (особенно отсутствие алкогольного опьянения);
- техническое состояние ТС.

Важность данных факторов в обеспечении качества названных услуг населению, и прежде всего безопасности услуг, подчёркнута в работах авторов [1, 4, 6, 8, 9, 11, 13], государственных программах, федеральных законах, постановлениях Правительства РФ¹ и др.

Вместе с тем оценке роли автоперевозчиков, туроператоров, страховых компаний в предоставлении качественных автотранспортных услуг населению уделяется недостаточное внимание.

Объектом исследования в статье является качество транспортных услуг в процессе автоперевозок пассажиров на дальние расстояния. Предметом исследования служат по-

ведение и состояние здоровья водителей, а также техническое состояние автомобилей.

Целью работы является раскрытие и обоснование внедрения в практическую деятельность автоперевозчиков, туроператоров (турагентов) разработанной автором методики, позволяющей повысить качество услуг населению в процессе перевозки автомобильным транспортом.

Методические аспекты повышения качества услуг населению в процессе перевозки автомобильным транспортом

Придавая особое значение решению проблеме предоставления населению качественных автотранспортных услуг, автором разработана, предложена к реализации и находит внедрение научно-практическая «Методика повышения качества социальных услуг населению путём мониторинга поведения, состояния здоровья водителей транспортных средств (ТС) и технического состояния ТС при междугородных, международных перевозках населения (включая туристов) и перевозках грузов»: внедрена в практическую деятельность туроператором «ВИПСЕРВИС» в 2016 году.

Необходимость в данной методике обусловлена тем, что с одной стороны, ГИБДД физически не в состоянии осуществлять действенный контроль за поведением, состоянием здоровья водителей транспортных средств и техническим состоянием ТС, поскольку на отечественных дорогах постоянно находится не менее 35 миллионов водителей. С другой стороны, в контроле вышеуказанных данных заинтересованы автоперевозчики пассажиров и грузов, страховые компании и туроператоры (применительно к автобусам).

Что даёт применение Методики, обладающей научно-практической новизной, поскольку ранее подобный мониторинг не имел ни научного изложения, ни практического применения, автоперевозчикам, туроператорам, страховым компаниям, населению, государству?

¹ Федеральная целевая программа «Устойчивое развитие сельских территорий на 2014-2017 годы и на период до 2020 года» (Утверждена постановлением Правительства РФ от 15.07.2013 №598) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2013. №30. ст. 4110. С. 8343-8410.

Комплекс мер, направленных на совершенствование оказания медицинской помощи населению на основе государственной Программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения» (Утверждён распоряжением Правительства РФ от 28.02.2013 №267-р) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2013. №9. ст. 1014. С. 2276-2278.

Федеральный закон от 23.07.2013 №196-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях и статью 28 Федерального закона «О безопасности дорожного движения» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2013. №30. ст. 4029. С. 7912-7918.

На автоперевозчиков законодательно² возложено обеспечение безопасности перевозимых пассажиров, непричинение вреда здоровью пешеходов и всех других категорий населения. Потому именно автоперевозчики в первую очередь заинтересованы в том, чтобы в целостности и сохранности доставить к месту назначения пассажиров и/или грузы. А решение данной сложной задачи возможно только добившись адекватного поведения за рулём водителей ТС, путём действенного контроля за состоянием их здоровья как перед рейсом, так и в процессе управления автомобилем. Столь же необходимо поддержание технического состояния транспортных средств – одного из ключевых факторов повышения качества социальных услуг, предоставляемых населению с использованием автомобильного транспорта.

Применение указанной Методики, которую можно рассматривать как научно-практическую парадигму, позволяет автоперевозчикам пассажиров и грузов существенно сократить финансовые издержки путём снижения вероятности попадания в дорожно-транспортные происшествия (ДТП) по вине водителей автоперевозчика. Кроме того, исключается отток клиентов за счёт обеспечения их качественного обслуживания, создаются условия для притока новых клиентов, благодаря лестным отзывам устоявшейся номенклатуры клиентов, поддерживается имидж компании.

Туроператоры и турагенты по закону³ тоже обязаны обеспечить безопасность туристов (важнейшего показателя качества туристской услуги) при их перевозке автомобильным транспортом. Но даже если что-то и слу-

чится с туристами в процессе реализации турпродукта, прямые финансовые издержки, как правило, всё же несёт страховая компания. Тем не менее клиентоориентированные туроператоры и турагенты крайне заинтересованы в том, чтобы в процессе перевозки туристов автотранспортом уровень качества обслуживания был на высоком уровне. И вот почему. Прежде всего, для закрепления тех клиентов, которые уже хоть один раз воспользовались услугами конкретной турфирмы. Не менее важны, как отмечают авторы работ [3, 10, 14, 15], задачи обеспечения притока новых клиентов, формирования и поддержания имиджа фирмы. Имеется в виду узнаваемость марки, то есть уровень качества становится одним из инструментов формирования положительного имиджа и позволяет привлечь внимание туристов к конкретному бренду. В результате, чем лучше качество предоставления услуг (в том числе при перевозке клиентов автотранспортом), тем более значимые финансовые показатели туроператора (турагента). Увеличиваются доходы, растёт рентабельность.

Применение Методики туроператорами (турагентами) в сочетании с рекомендациями в работе [11, гл. 10] позволяет выбрать наиболее надёжного и приемлемого автоперевозчика туристов, поддерживать высокий уровень качества обслуживания туристов, снизив риск попадания в ДТП по вине водителей ТС, осуществляющих перевозки туристов и персонал турфирмы, а также риск длительных аварийных остановок ТС с туристами из-за неудовлетворительного технического состояния ТС или неадекватного поведения водителя за рулём. Применение Методики сохранит выбор клиентов в пользу турфирмы на длительные сроки, а также приток новых туристов по рекомендациям своих клиентов. Методика может успешно применяться для мониторинга поведения и состояния здоровья водителей, технического состояния ТС принимающих турфирм в России и за границей методом «таинственного туриста».

² Федеральный закон Российской Федерации от 10.12.1995 №196-ФЗ «О безопасности дорожного движения». URL: <http://sklad-zakonov.narod.ru> (Дата обращения: 15.10.2009).

³ Федеральный закон от 5.02.2007 №12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2007. №7. ст. 833.

В обязанности страховых компаний не входит ни мониторинг поведения и состояния здоровья водителей, ни контроль технического состояния транспортных средств, на которых автоперевозчики транспортируют население. Тем не менее заинтересованность в указанных видах контроля у страховых компаний имеется. Дело в том, что в 2013 г. вступил в силу закон, обязывающий перевозчиков страховать гражданскую ответственность за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров. Выполняя требования закона, многие перевозчики заключают со страховыми компаниями договоры страхования. При этом страховой компании вовсе не безразлично, что собой представляет транспортная компания, с которой заключается договор. Поскольку перед заключением договора страхования не всегда возможно получить исчерпывающую информацию о транспортной организации, целесообразно оговорить в договоре право страховой компании осуществлять негласные выборочные проверки поведения и состояния здоровья водителей, технического состояния ТС без предварительного уведомления транспортной организации. Разумеется, помимо таких выборочных проверок должно быть оговорено в договоре и соответствующее принятие мер по результатам проверок. Кстати, о техническом состоянии транспортных средств автоперевозчика и о поведении его водителей (в определенной мере) страховые компании и туроператоры (турагенты) могут получить полную информацию ещё до заключения договора с транспортной организацией.

В консолидированном мониторинге поведения состояния здоровья водителей и технического состояния ТС автоперевозчиками (самоконтроль), туроператорами, страховыми компаниями заинтересовано и государство. Во-первых, потому, что снижаются финансовые потери, которые частично «ложатся на плечи государства» вследствие многочисленных ДТП по вине водителей, из-за технической неисправности ТС. Во-вторых, повыше-

ние качества социальных услуг, оказываемых с использованием автотранспорта вызывает укрепление положительного восприятия населением озабоченности государства за предоставление качественных услуг людям.

Выигрывают от таких проверок и все категории населения, что выражается в следующем. Непременным результатом независимого (по собственной инициативе) и в то же время консолидированного мониторинга качества услуг в системе автотранспортного обеспечения населения автоперевозчиками (самоконтроль), туроператорами и страховыми компаниями является улучшение социально-экономических показателей услуг:

- позитивное отношение населения к более высокому уровню качества обслуживания с использованием автотранспорта, достигаемого автоперевозчиками, туроператорами (применительно к туристам), местными органами власти;
- комфортность, безопасность и приемлемая стоимость поездок на автомобильном транспорте;
- снижение числа погибших, раненых в ДТП по причинам неадекватного поведения водителей ТС автоперевозчика и/или нездорового состояния (особенно алкогольного опьянения), а также из-за технической неисправности транспортных средств;
- сокращение денежных затрат и душевных страданий у пострадавших в авариях, их близких родственников, друзей и коллег;
- уменьшение количества стрессовых и болезненных состояний пассажиров, вызванных длительными простоями из-за технической неисправности ТС (особенно в экстремальных погодных условиях);
- менее продолжительная доставка медицинских работников по вызовам населения и в случае ДТП;
- создание благоприятных условий для поездок населения в качестве туристов;
- своевременное прибытие пассажиров автобусов, микроавтобусов к местам работы, отдыха, на деловые встречи, на железнодоро-

рожные вокзалы, в аэропорты, к причалам водных транспортных средств и другие места.

До изложения последовательности мониторинга поведения, состояния здоровья водителей ТС и технического состояния транспортных средств необходимо дать определения рассматриваемым понятиям. В результате системного исследования, включающего в том числе методы изучения специальной литературы [2, 5, 7, 8, 12], экспертных оценок специалистов данной сферы деятельности, методы анализа и обобщений, автором выработаны следующие научно-практические понятия.

Понятие **«поведения водителя ТС»** подробно изложено в работе автора [11] и включает несколько показателей. В их составе можно выделить:

- соблюдение Правил дорожного движения (ПДД);
- характер взаимоотношений водителя с разными категориями населения – пользователями оказываемых социальных услуг;
- опасные отвлечения от управления автомобилем;
- отношение к окружающей среде в части соблюдения экологических требований;
- соблюдение установленного режима труда и отдыха.

Понятие **«состояния здоровья водителя ТС»** включает в себя многие признаки проявления временного или постоянного состояния нездоровья. В их числе:

- болезненное состояние с высокой температурой, ярко выраженной слабостью, с нарушенной координацией движений;
- временное болезненное состояние с небольшой температурой, с чиханием, насморком или/и кашлем, некоторой слабостью, ощущаемой водителем, но не всегда заметной для окружающих;
- временное болезненное состояние из-за приёма лекарства, дающего последствия с учётом индивидуальной негативной реакции, которое для окружающих малозаметно;
- алкогольное опьянение или состояние

похмелья после употребления значительной дозы алкоголя накануне поездки за рулём;

- сонное состояние (вялость от желания спать, нахождение как бы в полусне), вызванное недосыпанием или одной бессонной ночью перед поездкой за рулём, либо вызванное приёмом перед поездкой лекарства, провоцирующего приход сонного состояния. Такое состояние легко распознаётся людьми, которые постоянно общаются с водителем;

- лёгкая травма конечностей или органа зрения, мешающая уверенному управлению автомобилем;

- тошнота и/или диарея, вызванные отравлением несвежими продуктами или смешиванием разных алкогольных напитков накануне поездки;

- временное ослабление зрения, снижение внимания и реакции, вызванные приёмом какого-то лекарства с отрицательной реакцией конкретного индивидуума. Такое временное болезненное состояние, как правило, незаметно для окружающих и слегка ощущается самим водителем;

- состояние временного психологического стресса из-за семейной ссоры, резких высказываний руководителя в адрес водителя или выяснения отношений на повышенных тонах с коллегой;

- утомлённость, или ярко выраженная усталость, вызванная нарушением водителем режима труда и отдыха;

- увечья в результате несчастного случая, дефекты конечностей после операции, препятствующие уверенному управлению автомобилем;

- хроническая гипертония, стенокардия, способные в любое время привести водителя к полной утрате вменяемости и способности управлять автомобилем;

- резкое ослабление зрения в результате обострения глаукомы или катаракты. Проявление болезни достаточно легко обнаруживается коллегами по внешне проявляемым признакам: невозможность передвигаться или что-то делать без очков, нарушение коорди-

нации движений, продуманность и подготовленность двигательных процессов;

- хронический алкоголизм или наркомания, которые в течение длительного времени скрывать невозможно;

- ослабление внимания, замедленная реакция, потеря памяти различной степени у великовозрастных водителей.

Любой из отмеченных временных или хронических недугов отрицательно сказываются на способности водителя уверенно управлять автомобилем, чётко и своевременно реагировать на изменение дорожной ситуации, умении предупреждать опасные ситуации. Последствия нездорового состояния водителей крайне негативно отражаются на качестве социальных услуг в системе обеспечения населения автомобильным транспортом. Поэтому все показатели нездоровья стали предметом исследования автора.

Понятие «**техническое состояние ТС**» многими воспринимаются лишь как техническая неисправность транспортного средства, то есть отсутствие ярко выраженных дефектов, угрожающих безопасности пассажиров и водителей. Не умаляя важности технической неисправности ТС, следует отметить существенную роль в обеспечении качества социальных услуг, оказываемых населению, такие признаки, как величина пробега ТС, продолжительность эксплуатации ТС, новизна модели автомобиля и оснащение его системами безопасности.

Таким образом, понятие техническое состояние ТС включает следующие признаки (показатели):

- техническая исправность ТС;
- величина пробега ТС;
- продолжительность эксплуатации ТС;
- уровень оснащённости ТС средствами активной и пассивной безопасности.

Как и какими силами следует проводить проверки поведения водителей ТС, состояния их здоровья, технического состояния ТС? И какой постоянный мониторинг необходимо проводить автоперевозчикам?

Поведение водителей ТС и состояние их здоровья – ключевые факторы влияния на повышение качества услуг при перевозке населения автомобильным транспортом

Знания о поведении каждого водителя, его вредных привычках формируются из разных источников. Это и отзывы непосредственного руководителя, диспетчеров; информация работников гаража об отношении к автомобилю, на котором работает водитель; данные о количестве и тяжести ДТП, в которых побывал водитель, о степени его вины в ДТП; информация о количестве нарушений Правил дорожного движения. Коллеги водителя вольно или невольно высказываются также о состоянии его здоровья, умеренности или излишествах в потреблении алкогольных напитков (вплоть до пристрастия к ним). От них же исходит информация о степени заинтересованности водителя в качественном предрейсовом техосмотре ТС, личном участии в определении готовности ТС к выезду на маршрут.

Тем не менее, поскольку каждый автоперевозчик заинтересован в максимальном сокращении финансовых потерь по вине его водителей, сохранении имеющихся клиентов и притоке новых, автор настоятельно рекомендует осуществлять выборочные проверки (самоконтроль) поведения водителей, состояния их здоровья и технического состояния транспортных средств – важных показателей качества оказываемых услуг населению. Всех работающих и вновь поступающих водителей целесообразно информировать о том, что администрация, а также страховая компания и туроператоры (турагенты) проводят регулярный негласный контроль поведения водителей, состояния их здоровья (с акцентом на отсутствие состояния алкогольного опьянения) и технической исправности автобусов и микроавтобусов. Водители должны знать, что в любое время дня и ночи рядом в салоне может находиться «таинственный пассажир» («таинственный турист»). Результаты проверок (отчёты) целесообразно хранить 3-5 лет.

Указанные выше источники не дают

полной информации об адекватности *поведения водителя в рейсе* и накануне. Выборочные проверки поведения водителей автобусов, микроавтобусов рекомендуется проводить методом «таинственного пассажира», совершающего поездку по определённому маршруту. Проверяющий («таинственный пассажир») не должен быть знаком с водителем, но обязан хорошо знать Правила дорожного движения со всеми последними изменениями на момент проверки, что позволит сделать правильное заключение о соблюдении ПДД проверяемым водителем. Параллельно с мониторингом поведения водителя «таинственному пассажиру» следует контролировать состояние здоровья водителя и техническую исправность автобуса (микроавтобуса). До начала проведения всех указанных проверок «таинственному пассажиру» целесообразно ознакомиться с предыдущими проверками по данному конкретному водителю и тому же транспортному средству. В процессе проверки поведения водителя ТС «таинственному пассажиру» необходимо выполнить надзорные функции за отсутствием:

- грубых нарушений Правил дорожного движения;
- опасных отвлечений водителя от управления автобусом;
- злых конфликтов по инициативе водителя с другими участниками дорожного движения;
- безалаберного отношения к окружающей среде, заключающегося в выбросе в неположенных местах окурков, бумаги, остаток пищи, пустых бутылок и прочего мусора;
- нарушения водителем режима труда и отдыха;
- невнимательного, недоброжелательного отношения к пассажирам.

Проверки «таинственного пассажира» - представителя автоперевозчика должны проводиться незаметно, тихо и спокойно, без высказывания каких-либо замечаний в адрес водителя. Во время дальних поездок с туристами возможны плановые, достаточно продол-

жительные остановки для отдыха на природе: в лесу или степной зоне, на берегу водоёма – там где возможен безопасный проезд автобуса. В процессе отдыха «таинственному пассажиру» тоже следует понаблюдать за поведением водителя, обратив особое внимание на то, не иницирует ли он разведение костра (что абсолютно недопустимо), не потребляет ли «горячительные» напитки во время приёма пищи, не организует ли мойку автобуса водой из водоёма, не выбрасывает ли из автобуса накопившийся мусор при отсутствии мусоросборников.

Для обеспечения нахождения за рулём *водителей в здоровом состоянии* автоперевозчику необходимо обратить особое внимание на две следующие задачи. Во-первых, в качестве первоочередной задачи следует считать повышение качества предрейсового медицинского осмотра водителей. Во-вторых, рекомендуется организовать дополнительный контроль (выборочно) состояние здоровья водителей перед рейсом и в процессе рейса (одновременно с негласным контролем поведения).

Клиентоориентированный автоперевозчик может многое сделать, чтобы избежать неприятных последствий по вине своих водителей в нездоровом состоянии. Руководствуясь принципом упреждающих действий с целью ослабления негативного воздействия нездоровья водителей на качество перевозки пассажиров, вот что предлагает автор. Прежде всего, рекомендуется организовать контроль качества проведения предрейсового медицинского осмотра водителей. Речь идёт о дублировании проверок, выполняемых медицинским работником перед рейсом, чтобы исключить случаи, когда медработник «закрывает глаза» на имеющиеся изъяны в состоянии здоровья того или иного водителя: несколько повышенная температура с насморком или (и) кашлем, состояние лёгкого похмелья, явно выраженное переутомление. Для повышения достоверности предрейсового медосмотра целесообразно поручить кому-

то из работников гаража, например диспетчеру, перед тем как выдать путевой лист, внимательно приглядеться к водителю. Состояние похмелья, насморк, кашель, лёгкая травма на теле, стрессовое состояние обнаруживается очень легко. И если состояние здоровья водителя в значительной мере можно отнести к не совсем нормальному или оно вызывает большие сомнения, лучше в рейс его не выпускать, проинформировав о своём запрете непосредственного начальника. Да, для диспетчера такие действия не из приятных, но они очень правильные, так как на кон ставятся жизнь и здоровье пассажиров, пешеходов, водителей транспортных средств, интересы самого автоперевозчика. Ведь в результате неправильных действий нерадивого водителя в состоянии временного нездоровья может произойти ДТП, и автоперевозчику придётся оплачивать не только полученные травмы пассажиров, но и ремонт повреждённого транспортного средства. Медработники, осуществляющие предрейсовый медосмотр, сами водители часто не обращают внимание на такие признаки нездорового состояния, как насморк, чихание, лёгкое недомогание с чуть повышенной температурой. Но эксперты, специалисты утверждают – даже лёгкая простуда затормаживает реакцию водителя. Если же простуда сопровождается повышенной температурой, это приводит к резкому снижению внимания и реакции водителя. В таком состоянии возрастает опасность спровоцировать ДТП. Даже простое чихание за рулём часто приводит к временной потере управляемости и изменению траектории движения автомобиля.

Автоперевозчикам рекомендуется также более критично относиться к ярко выраженным проявлениям фактического нездоровья водителя: увечья в результате несчастного случая, дефекты конечностей после операции, резкое ослабление зрения (водитель вдруг стал пользоваться очками), гипертония, стенокардия (водитель вдруг стал пользоваться лекарствами).

Непосредственным руководителям водителей следует вменить в обязанность постоянно следить за состоянием здоровья каждого водителя. Ослаблять контроль не нужно и при положительных результатах когда-то проведённого медицинского переосвидетельствования и наличии медицинской справки. На бумаге здоровье водителя одно, а в реальной жизни может быть совсем другим.

Несколько слов о негативном влиянии *великовозрастных водителей* на качество оказания социальных услуг в системе автотранспортного обеспечения населения. Прежде всего о понятии «великовозрастный водитель». К великовозрастным автор отнесла водителей в возрасте 75 лет и старше (по аналогии с подходом в США). И хотя в России великовозрастных водителей увидеть можно за рулём не так много, но проблем для других они могут создать немало. По данным зарубежных экспертов вероятность попадания в ДТП у великовозрастных водителей в 5 раз выше, чем у водителей среднего возраста. Предложение автора, позволяющее ослабить негативное воздействие на окружающих со стороны великовозрастных водителей за рулём – *не доверять управление автобусом, микроавтобусом, грузовиком водителям в возрасте 75 лет и старше.*

Главная цель выборочного экспресс-контроля состояния здоровья «таинственным пассажиром» состоит в том, чтобы убедиться в отсутствии признаков алкогольного опьянения. А насморк, кашель, другие признаки лёгкого недомогания пусть останутся на совести самого водителя и медицинского работника, давшего ему разрешение на выезд.

Техническое состояние ТС как показатель качества услуг в системе автотранспортного обеспечения населения

Теперь о самоконтроле автоперевозчиком технического состояния транспортных средств осуществляющих перевозки пассажиров или грузов.

С целью повышения качества социальных услуг в системе автотранспортного обес-

печения населения автор рекомендует автоперевозчикам пассажиров внедрить мероприятия, направленные на поддержание нормального технического состояния транспортных средств.

Содержание мероприятий следующее:

1. Организовать учёт пробега и продолжительности эксплуатации по каждому транспортному средству. Исключить эксплуатацию автобусов (микроавтобусов) с пробегом более 800 тыс. км и/или сроком эксплуатации более 10 лет (либо хотя бы ввести квоту в процентах для ТС, превышающих указанные значения). Не допускать эксплуатацию на горных маршрутах автобусов и микроавтобусов с пробегом более 300 тыс.км.

2. Вменить в обязанности водителей каждого ТС осуществление контроля за пробегом и сроком эксплуатации транспортного средства, заблаговременное оповещение (напоминание) непосредственного руководителя о необходимости проведения планового технического обслуживания ТС по достижении установленного сервисной книжкой или руководством по эксплуатации срока и личный контроль за фактическим выполнением и качеством техобслуживания в сервисном центре или гараже организации.

3. Внедрить в практику в приказном порядке личное участие водителя ТС в предрейсовой проверке технической исправности транспортного средства, в том числе систем активной и пассивной безопасности.

4. При выполнении автоперевозчиком перевозок пассажиров (в том числе туристов) по горным маршрутам обеспечить выполнение особых требований по техническому состоянию автобусов, микроавтобусов, обратив в процессе предрейсового контроля технической исправности особое внимание на износ протектора шин (высота рисунка протектора должна быть не менее 3-х миллиметров), работоспособность противотуманных фар, величину пробега ТС, исправность тормозов.

5. Проводить выборочные экспресс-проверки технической исправности автобусов,

микроавтобусов «таинственным пассажиром», сочетая эти проверки с мониторингом поведения водителя ТС и состояния его здоровья (отсутствия алкогольного опьянения).

По завершении контроля поведения водителя ТС, состояния его здоровья и экспресс-проверки технической исправности ТС «таинственному пассажиру» – представителю транспортной организации следует подготовить отчёт о проделанной работе. В отчёте необходимо указать все грубые нарушения ПДД, совершённые водителем, опасные отвлечения водителя от управления автобусом или микроавтобусом, наличие или отсутствие признаков алкогольного опьянения, а также все выявленные технические неисправности ТС.

Алгоритм проведения выборочного контроля поведения водителя ТС, состояния его здоровья (отсутствие алкогольного опьянения или похмельного состояния), а также экспресс-проверки технической исправности транспортного средства представителем страховой компании или туроператора (турагента) практически тот же, что и самоконтроль методом «таинственного пассажира», осуществляемый автоперевозчиком. Поэтому порядок проверок, изложенный выше, может быть максимально использован «таинственным пассажиром» («таинственным туристом»), представляющим интересы страховой компании или туроператора (турагента). Исследование, представленное в статье, продолжается автором в докторской диссертации.

Основные выводы по результатам исследования:

1. Для повышения качества услуг по перевозкам населения на дальние расстояния целесообразно нормативно оформление Методики применительно к туроператорам (турагентам) и автоперевозчикам; рекомендовать страховым компаниям, взаимодействующим с автоперевозчиками проводить выборочные проверки согласно Методике.

2. В процессе самоконтрольных действий автоперевозчика, выборочных проверок туроператорами (турагентами) особое внима-

ние обращать на поведение водителей за рулём в процессе дальней перевозки, на дублирующий мониторинг состояния здоровья перед рейсом.

3. Главными компонентами проверки технического состояния ТС должны быть величина пробега и продолжительность эксплуатации ТС, глобально влияющие на его посто-

янную исправность. Исключить эксплуатацию автобусов (микроавтобусов) с пробегом более 800 тыс. км и / или сроком эксплуатации более 10 лет, а для горных маршрутов – с пробегом более 300 тыс. км.

Рекомендовать автоперевозчикам не доверять управление автобусом, микроавтобусом водителям в возрасте старше 75 лет.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ:

1. **Атачкин Е.Ф., Атачкина Н.В.** Советы автотуристов // Современные проблемы сервиса и туризма. 2010. №1. С. 31-43.
2. **Белова Т.И., Кончиц С.В., Сухов С.С.** Анализ аварийности на дорогах Российской Федерации, связанной с психофизиологическим состоянием водителей транспортных средств. Материалы международной научно-практической конференции ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского». 2016. С. 125-129.
3. **Белозерова Ю.М.** Роль социального туризма в повышении качества жизни социально незащищённых слоёв населения // Социальная политика и социальное партнёрство. 2015. №4. С. 25-35.
4. **Владимиров С.** О совершенствовании городских транспортных систем в Российской Федерации // Автомобильный транспорт. 2014. №3.
5. **Епишев В.В., Кодкин В.Л., Габаева А.С.** Обзор систем автомобильного мониторинга состояния водителей транспортных средств // Материалы 67-й научной конференции. Южно-Уральский государственный университет. 2015. С. 1582-1587.
6. **Кичеджи В.Н., Хатояма К.** Москва: транспортные проблемы мегаполиса. М.: ДПК Пресс. 2010. 284 с.
7. **Корнийчук Г.А.** Автотранспорт на предприятии. Особенности организации и работы с кадрами. Монография. М.: Дашков и К, 2010. 800 с.
8. **Майоров В.И., Липатов Е.Ю., Ганзин С.В.** Профилактика управления транспортными средствами в состоянии опьянения: обзор мирового опыта // Проблемы права. 2016. №1. С.86-97.
9. **Минаев В.А., Платонова Н.А., Погребова Е.С.** Методика анализа качества региональной инфраструктуры индустрии туризма и туристского сервиса // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2014. Т.8. №2. С. 38-48. DOI: 10.12737/4500.
10. **Минаев В.А., Платонова Н.А., Цыщук Е.А.** Региональный туризм: прогнозирование и планирование развития в современных макроэкономических условиях // Региональная экономика: теория и практика. 2015. №23(398). С. 2-12.
11. **Москалева Н.Б.** Экономические и организационно-технические методы обеспечения безопасной перевозки туристов автомобильным транспортом. Монография. М.: ДПК Пресс. 2012. 448 с.
12. **Павленко В.М., Фирсов А.С.** Обеспечение безопасности движения в зависимости от поведения водителей транспортных средств в различных дорожно-транспортных ситуациях // В сб.: Актуальные проблемы современной науки Всероссийская научно-практическая конференция. Северо-Кавказский гуманитарно-технический институт. 2012. С. 68-71.
13. **Федулин А.А., Сахарчук Е.С., Лебедев К.А.** Формирование потенциала развития субъектов туристического бизнеса // Тренды и управление. 2015. №3. С. 288-293.

14. **Caldito L.A., Dimanche F., Mazina A., Fedulin A. et al.** Tourism in Russia // Tempus Project "Netour: Network for Excellence in Tourism through Organization and Universities in Russia". Spain, 2015.
15. **Kharitonova T.V., Platonova N.A., Vapnyarskaya O.I.** Trends and factors of destination competitiveness management in Russia // American Journal of Scientific and Educational Research. 2014. №2. С. 179-184.

Natalia B. MOSKALEVA

*The Russian Presidential Academy of National Economy
and Public Administration (Moscow, Russia);
PhD in Economics, Associate Professor;
e-mail: nb.moskaleva@migsu.ranepa.ru*

IMPROVING THE QUALITY OF TRANSPORT SERVICES FOR LONG-DISTANCE ROAD PASSENGER TRANSPORTATION

The article justifies the role of self-control by transportation organizations and monitoring by tour operators and insurance companies of the behavior of drivers, their health and technical condition of vehicles. The article reveals the methodology of improving the quality of social services for the public by monitoring the behavior, health of drivers of vehicles and the technical state of vehicles in long-distance, international transport of the population (including tourists). The methodology is aimed at identifying possible dangers, discomfort in the process of providing services to the population and proactive purposeful actions to eliminate or minimize the negative consequences. The methodology contains a set of measures and recommendations that improve the quality of tourism road transportation, and allow car carriers, tour operators and travel agents significantly to reduce financial costs by avoiding traffic accidents through the fault of drivers of car carriers. The author develops and analyzes the concepts of behavior, the health status of drivers of the vehicle, the signs of their manifestation. The methodology includes recommendations for transportation organizations, tour operators (travel agents) for tests of the behavior of vehicle drivers through a «mysterious passenger». The author suggests ways to organize quality control of pre-trip medical examination of drivers. The author recommends for auto carriers introduce measures aimed at maintaining the normal technical condition of vehicles. The practical significance of the study lies in the possibility of implementing the methodology in the work of auto carriers, tour operators, travel agents not only in the Russian Federation, but also the host party abroad.

Keywords:

*mysterious passenger,
behavior of drivers,
the health of drivers,
technical serviceability of cars,
tour operator,
insurance company,
transportation organizations
(auto carriers),
quality of services*

References

1. **Atachkin, E. F., & Atachkina, N. V.** (2010). Sovety avtoturistov [Self-Driving Tourists Advice]. *Sovremennye problemy servisa i turizma [Service and Tourism: Current Challenges]*, 1, 31-43. (In Russ.).
2. **Belova, T. I., Konchic, S. V., & Suhov, S.S.** (2016). Analiz avarijnosti na dorogah Rossijskoj Federacii, svjazannoj s psihofiziologicheskim sostojaniem voditelej transportnyh sredstv [Analyzing the accidents rate on the roads of the Russian Federation, related to the psychophysiological state of drivers]. *Proceedings of the International scientific-practical conf. Bryansk State University named academician I.G. Petrovsky*. Bryansk: BSU, 125-129. (In Russ.).
3. **Belozerova, Yu. M.** (2015). Rol' social'nogo turizma v povyshenii kachestva zhizni social'no nezashhishhjonnyh slojov naselenija [The social tourism role in improving the life quality for social vulnerable population]. *Social'naja politika i social'noe partnerstvo [Social Partnership And Social Policy]*. 2015. №4. С. 25-35. (In Russ.).
4. **Vladimirov, S.** (2014). O sovershenstvovanii gorodskih transportnyh sistem v Rossijskoj Federacii [On the improvement of urban transport systems in the Russian Federation]. *Avtomobil'nyj transport [Road transport]*, 3. (In Russ.).
5. **Epishev, V. V., Kodkin, V. L., & Gabaeva, A. S.** (2015). Obzor sistem avtomobil'nogo monitoringa sostojanija voditelej transportnyh sredstv [Survey of automobile monitoring systems of the state of drivers]. *Proceedings of the 67 scientific conf.* Chelyabinsk: South Ural State University, 1582-1587. (In Russ.).
6. **Kichedzhi, V. N., & Hatoyama, K.** (2010). *Moskva: transportnye problemy megapolisa [Moscow: Transport problems of the metropolis]*. Moscow: DPK Press. (In Russ.).
7. **Korniychuk, G. A.** (2010). *Avtotransport na predpriyatii. Osobennosti organizacii i raboty s kadrami [Road transport in the enterprise. Features of the organization and work with personnel]: a monograph*. Moscow: Dashkov & Ko. (In Russ.).
8. **Majorov, V. I., Lipatov, E. J., & Ganzin, S. V.** (2016). Preventive maintenance of driving in a state of intoxication: a review of world experience [Prevention of alcohol-impaired driving: global experience review]. *Problemy prava [Issues of Law]*, 1, 86-97. (In Russ.).
9. **Minaev, V. A., Platonova, N. A., & Pogrebova, E. S.** (2014). Metodika analiza kachestva regional'noj infrastruktury industrii turizma i turistskogo servisa [Analysing the quality of tourist and tourist service regional infrastructure: methodology]. *Vestnik Assotsiatsii vuzov turizma i servisa [Universities for Tourism and Service Association Bulletin]*, 8(2), 38-48. doi: 10.12737/4500. (In Russ.).
10. **Minaev, V. A., Platonova, N. A., & Tsyshchuk, E. A.** (2015). Regional'nyj turizm: Prognozirovanie i planirovanie razvitija v sovremennyh makroekonomicheskikh uslovijah [Regional tourism: forecasting and planning the development in the current macroeconomic conditions]. *Regional'naja ekonomika: teorija i praktika [Regional Economics: Theory and Practice]*, 23(398), 2-12. (In Russ.).
11. **Moskaleva, N. B.** (2012). *Ekonomicheskie i organizacionno-tehnicheskie metody obespechenija bezopasnoj perevozki turistov avtomobil'nyim transportom [Economic and organizational-technical methods for ensuring safe tourist road transportation]: a monograph*. Moscow: DPK Press. (In Russ.).
12. **Pavlenko, V. M., & Firsov, A. S.** (2012). Obespechenie bezopasnosti dvizhenija v zavisimosti ot povedenija voditelej transportnyh sredstv v razlichnyh dorozhno-transportnyh situacijah [Ensuring traffic safety, depending on the behavior of drivers of vehicles in various traffic situations]. In coll.: *Aktual'nye problemy sovremennoj nauki [Actual problems of modern science]*. The All-Russia scientific-practical conference. Stavropol: North-Caucasian Institute of Humanities, 68-71. (In Russ.).

13. **Fedulin, A. A., Sakharchuk, E. S., & Lebedev, K. A.** (2015). Formirovanie potentsiala razvitiya sub'ektov turisticheskogo biznesa [Forming the potential for development of tourist businesses]. *Trendy i upravlenie [Trends and management]*, 3, 288-293. DOI: 10.7256/2307-9118.2015.3.15234 (In Russ.).
14. **Caldito L.A., Dimanche F., Mazina A., Fedulin A. et al.** Tourism in Russia // Tempus Project "Netour: Network for Excellence in Tourism through Organization and Universities in Russia". Spain, 2015.
15. **Kharitonova T.V., Platonova N.A., Vapnyarskaya O.I.** Trends and factors of destination competitiveness management in Russia // *American Journal of Scientific and Educational Research*. 2014. №2. С. 179-184.

Москалева Н.Б. Повышение качества транспортных услуг при автоперевозках населения на дальние расстояния // *Сервис в России и за рубежом*. 2017. Т. 11. Вып. 6. С. 54-66.
DOI: 10.22412/1995-042X-11-6-5.

Moskaleva, N. B. (2017). Improving the quality of transport services for long-distance road passenger transportation. *Servis v Rossii I za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 11(6), 54-66.
doi: 10.22412/1995-042X-11-6-5. (In Russ.).