

2. Терно С. О. Методика розвитку критичного мислення школярів у процесі навчання історії / С. О. Терно: [посібник для вчителя]. — Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2012. — 70 с.

3. Терно С. О. Критичне мислення — сучасний вимір суспільствознавчої освіти/ С. О. Терно. — Запоріжжя: Просвіта, 2009. — 268 с.

4. Стрельников В. Методики оцінювання інтелекту та критерії творчої особистості //Психологічна підтримка творчості учня [упоряд. О. Главник, В. Зоц]. — К.: Редакції загальнопедагогічних газет, 2003. — 128 с.

Світлана Миколаївна РОМАНЕНКО,

студентка групи ЗЗТТ Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка

Науковий керівник – БЕРЕЖНА Наталія Георгіївна,

кандидат технічних наук, доцент кафедри транспортних технологій і логістики Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ

За останні роки світовий ринок остаточно переорієнтувався від цінової конкуренції до якісної. При цьому ціна товару чи послуги перестає відігравати вирішальне значення при виборі. Разом з тим, досвід зарубіжних країн показує, що зараз управління якістю стає однією з головних функцій системи управління виробництвом. В даний час рівень транспортного обслуговування недостатній як в кількісному, так і в якісному відношенні. Але якщо кількісні показники можуть бути виправлені за допомогою відповідного розвитку системи перевезень, то для покращення якості необхідні нові організаційні рішення та підходи.

Попит на пасажирські автотранспортні перевезення залежить від їх якості, для визначення якої пропонуються наступні фактори та умови:

1. безпека руху;
2. якість транспортних (маршрутних) мереж;
3. взаємодія з іншими видами транспорту;
4. якість рухомого складу;
5. регулярність руху транспортних засобів (ТЗ);
6. надійність ТЗ;
7. доступність тарифів;
8. час очікування;
9. рівень наповнення ТЗ;
10. витрати часу на поїздку;
11. час на посадку і висадку;
12. мікроклімат у салоні ТЗ;
13. рівень шуму в ТЗ;

- 14. ступінь фізичної і психологічної втоми пасажирів;
- 15. мінімальна кількість пересадок;
- 16. ввічливість, культура персоналу [1].

Все таки не вирішеними питаннями проблеми якості обслуговування пасажирів залишаються:[2]

- відсутність показників, які оцінюють якість обслуговування пасажирів (що знаходяться в салоні транспортної одиниці і тих, що чекають на зупинці);
- відсутній адекватний механізм конкуренції між перевізниками щодо якості обслуговування пасажирів;
- недостатні функції у муніципальній структурі, які реалізують моніторинг саме показників якості обслуговування пасажирів;
- не впроваджуються економічні важелі впливу на перевізників за порушення показників якості обслуговування пасажирів.

Загальні вимоги до показників якості транспортного обслуговування пасажирів: відображення реальних інтересів пасажирів та суспільства, вимірність, залежність від стану та рівня організації перевезень, незалежність окремих показників один від одного.

У роботі [3] рекомендується визначати показник якості транспортного обслуговування в містах згідно виразу:

$$K_H = \frac{t_H}{t_\phi} \cdot \frac{y_H}{y_\phi} \cdot R, \quad (1)$$

де t_H - норматив часу, що витрачається пасажиром на поїздку, хв.;

t_ϕ - фактичний час, що витрачається пасажиром на поїздку, хв.;

y_H - нормативний коефіцієнт наповнення, що рекомендується для міських перевезень;

y_ϕ - фактичне значення коефіцієнту заповнення;

R - показник регулярності руху.

Для більш детального аналізу якості транспортного обслуговування населення використовується більш широке коло показників:

1. показники транспортного забезпечення;
2. показники якості транспортного обслуговування населення держави і її регіонів;
3. показники якості продукції транспорту;
4. показники якості транспортної роботи.

Перша група показників якості транспортного забезпечення населення держави і її регіонів характеризує відношення загальної експлуатаційної довжини мережі пасажирських шляхів сполучення L_{nac}^e до площі території S , чисельності жителів $N_{ж}$ і добутку $SN_{ж}$:

$$d_S^{nac} = \frac{L_{nac}^e}{S}, d_N^{nac} = \frac{L_{nac}^e}{N_{Ж}}, d_{SN}^{nac} = \frac{L_{nac}^e}{\sqrt{SN_{Ж}}}. \quad (2)$$

Друга група показників якості транспортного обслуговування населення держави і її регіонів представляє рівень задоволення попиту пасажирів на перевезення, який визначається відношенням фактичних виконаних обсягів перевезень $\sum N_{\phi}^{nac}$ або пасажирообороту $\sum M_{\phi}^{nac}$ до реально виявленого або планового їх обсягу ($\sum N_{PB}^{nac}$, $\sum N_{ПЛ}^{nac}$ або $\sum M_{PB}^{nac}$, $\sum M_{ПЛ}^{nac}$).

Третя група показників якості продукції транспорту (одночасно характеризує і якість транспортного обслуговування) складає наступні показники:

- ✓ маршрутна швидкість або час переміщення пасажирів;
- ✓ рівень комфорту і зручностей, які надаються під час переміщення;
- ✓ дальність переміщення пасажирів;
- ✓ ступінь рівномірності, регулярності і ритмічності переміщення пасажирів по районах і напрямам мережі шляхів сполучення і в часі, що вимірюються ступенем виконання графіків і розкладів руху транспортних одиниць.

Четверта група показників якості транспортної роботи передбачає наступні три групи показників [4]:

- ✓ показники якості використання перевізних можливостей пасажирського рухомого складу: населеність транспортної одиниці, коефіцієнт використання місткості транспортного засобу та інші;
- ✓ показники використання рухомого складу в часі: тривалість обороту транспортного засобу, середньодобовий пробіг ТЗ;
- ✓ узагальнений показник якості використання рухомого складу – його продуктивність.

Основними принципами в роботі транспорту щодо якості транспортного обслуговування пасажирів є наступні: робота з підвищення якості обслуговування пасажирів має проводитися постійно всіма працівниками транспортного комплексу; робота полягає не лише в здійсненні контролю за якістю перевезень, а має проводитися з удосконаленням тих елементів транспортного процесу, від яких залежить якість; за неякісні перевезення відповідальність повинні нести всі працівники, причетні до таких перевезень.

Для формування доцільної системи сервісного обслуговування пасажирів на громадському транспорті необхідно, по-перше, виміряти і оцінити параметри якості пасажирського сервісу, а, по-друге, звести до мінімуму, а краще ліквідувати, невідповідність між очікуваним і фактичним рівнем якості.

Таким чином, для повного, своєчасного і якісного задоволення потреб населення в перевезеннях, необхідно зосередити увагу на покращенні якості надання послуги з транспортного обслуговування пасажирів.

Список посилань

1. <http://atm.vntu.edu.ua/articles/12.pdf>
2. [file:///C:/Users/12345/Downloads/Nn_2014_46_28%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/12345/Downloads/Nn_2014_46_28%20(1).pdf)

3. Єрмак О.М. Щодо визначення якості пасажирських перевезень / О.М. Єрмак, В.І. Пустовіт // Міжвузівський збірник "НАУКОВІ НОТАТКИ". Луцьк, 2014. Випуск №46. – С. 170-176.
4. Головатчик Н.А. Оцінка якості транспортних послуг / Н.А. Головатчик, Н.М. Каширець // Студентський вісник НУВГП. Випуск 1(7). – 2017. – С. 33 – 36.

Сергій Олегович СЕРЕДНЮК,

студент Поліського національного університету

Науковий керівник – **БІЛЕЦЬКИЙ Віктор Романович,**

кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри машиновикористання, мобільної енергетики та сервісу технологічних систем Поліського національного університету

ЗНОСОСТІЙКІСТЬ РОБОЧИХ ОРГАНІВ ҐРУНТООБРОБНИХ МАШИН

З останні роки досліджено різні методи підвищення зносостійкості робочих органів сільськогосподарських машин, які взаємодіють з ґрунтом. Різні дослідження вимірювали знос через різницю в масі або лінійних розмірах, виміряні на початку та в кінці польових або лабораторних досліджень. Ці дослідження дають якісну інформацію про відносну ефективність вивчених матеріалів. Однак неможливо здійснити кількісне порівняння між ними, завдяки унікальним умовам кожного випробування, з точки зору характеристик інструменту, абразиву та експлуатації [1].

Мур М.А. [2] оцінював стійкість матеріалів до абразивного зношування 10 груп твердих покриттів (карбіди вольфраму, аустенітні та мартенситні сталі, аустенітні та мартенситні лиття, кераміка, нікелеві основи, кобальтова основа, та інших) використовуючи різні методи нанесення (SMAW, тепла проекція, електроосадження). Крім того, він порівнював абразивну стійкість твердих покриттів нанесених 3 методами (OAW, GTAW та SMAW). Проведені польові випробування (втрата маси, кожні 200 м) та лабораторні (втрата маси стиранням, наждачним папером зерно 40 і 180). Він порівняв знос кожної групи з контрольним матеріалом, зробивши висновок, що аустенітна ливарна група (3,5% С, 33% Cr), що складається з мікроструктури первинних карбідів в аустенітній матриці виявилася найбільш стійкою до абразивного зносу, як у польових так і в лабораторних умовах.

Міллер А.Е. [3] виходячи з бібліографічного огляду статей Річардсона, Мура, Рабіновича, Винокурова, Гілла та інших, запропонував схеми нанесення зносостійкого покриття на лицьову сторону робочого органу, в залежності від розміру піску або наявності кам'янистих фрагментів ґрунту (пісок: частинки ґрунту розмірами від 0,05 мм до 2 мм та кам'яністі фрагменти: частинки ґрунту розміром від 2 до 600 мм. USDA).