

**Кононенко Даниил Денисович**

магистрант

**Подзорова Галина Анатольевна**

канд. техн. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный университет»

г. Кемерово, Кемеровская область

## **СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ ГОРОДСКОГО ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА ГОРОДА КЕМЕРОВО**

***Аннотация:** в статье рассмотрены возможности транспортных компаний г. Кемерово для разработки гибкой системы скидок, специальных выгодных предложений и регулирования тарифов для пассажиров, направленные на координирование взаимоотношений между ними и потребителями услуг городского пассажирского транспорта. Показано влияние соотношения «стоимость проезда/уровень обслуживания пассажиров». Приведены причины убыточности пассажиропотоков и возможности совершенствования системы планирования и расчетов с транспортными компаниями за фактически выполненные объемы работ по перевозке пассажиров.*

***Ключевые слова:** менеджмент взаимоотношений, транспортные компании, общественный транспорт, пассажир, льготный проезд, компенсация.*

Эффективному развитию транспортной системы города Кемерово способствует менеджмент взаимоотношений между транспортными компаниями города и потребителями услуг городского пассажирского транспорта.

Менеджмент взаимоотношений с потребителями на предприятиях городского пассажирского транспорта – это процесс использования детальной информации о каждом конкретном пассажире. В режиме реального времени данная информация дает возможность обеспечить потребителей наиболее высоким классом обслуживания. Предприятия могут разрабатывать специальные выгодные предложения по предоставлению услуг отдельным категориям граждан, включая

сезонность предоставления услуг, можно предоставлять гибкую систему скидок, регулировать тарифы для пассажиров, все это складывается на основе данных о каждом пассажире. Система дает возможность развивать, создавать и использовать обширную базу данных о пассажирах, предоставляя индивидуальные стимулы для привлечения наиболее большого количества пассажиров, которые пользуются услугами общественного транспорта. Также при создании базы данных появляется возможность двустороннего общения для удержания и снижения оттока потребителей. Для предприятия база данных по каждому пассажиру дает возможность определить точное количество пассажиров, перевезенных каждым автобусом за определенное время, количество пассажиров, имеющих право на льготный проезд и категорию каждого пассажира. Мониторинг пассажиропотоков дает возможность усовершенствовать систему планирования и расчетов с перевозчиками за фактически выполненные объемы работ по перевозке пассажиров.

В современных условиях главная задача сегодня заключается в том, чтобы приобрести удовлетворенных и лояльных потребителей, а не в насыщении спроса. При перегруженной транспортной системе, которая в час-пик имеет низкую пропускную способность, общественный транспорт имеет все шансы стать более востребованным среди городского населения только при условии, если он будет отвечать растущим потребностям пассажиров. В первую очередь, степень удовлетворенности потребителей транспортной услуги определяется соотношением его ожиданий с реальным качеством предоставленной услуги [1].

Степень удовлетворенности потребителей возрастает в тех случаях, когда транспортный оператор если не снижает стоимость проезда, то повышает уровень обслуживания пассажиров. При оснащении парка автотранспортных средств современным оборудованием, совмещении измерения степени удовлетворенности пассажиров с модернизацией и дополнительными инвестициями автоматизированными системами управления, навигационными системами слежения за работой транспорта в режиме реального времени можно увеличить рентабельность автотранспортного предприятия. Так, у предприятия появляется

возможность повышения доходов, совершенствования графиков движения подвижного состава и маршрутной сети, а у пассажиров появляется возможность видеть преимущества пользования городским пассажирским транспортом, который предоставляет свои услуги в нужное время в нужном месте.

Понимание, кем являются потребители транспортных услуг и управление взаимоотношениями с потребителями, возрастает в виду социальной направленности городского пассажирского транспорта и большого пассажиропотока. Особенно, если учесть структуру пассажиропотока по категориям пассажиров, имеющих право на льготный по оплате проезд и пассажиры, не имеющие данное право.

За долгие годы на городском пассажирском транспорте сложилась устойчивая ситуация возрастающих убытков от эксплуатации пассажирского транспорта, которые тяжким грузом лежали на местных бюджетах. В регионах не хватало средств на выделение дотаций, а степень износа подвижного состава достигала 40 процентов, без возможности приобретения нового подвижного состава. В последнее время, Кемеровская область активно обновляет парки городского общественного транспорта.

Перевозки городским пассажирским транспортом долгое время являлись, как правило, убыточными и осуществлялись за счет дотаций из местных и муниципальных бюджетов. На практике дотации не успевали поступать перевозчикам в срок, и транспортному оператору не хватало средств справляться с обслуживанием пассажиров [2].

Неэффективная деятельность предприятий автотранспортного комплекса при действовавшем долгие годы механизме компенсации затрат на перевозку пассажиров – неизбежна. Причиной убыточности является факт отсутствия на городском пассажирском транспорте организационно-экономических механизмов, адекватных рыночным условиям, а также неполной компенсации затрат, связанных с перевозкой более чем 60 категорий пассажиров, имеющих право на льготную оплату проезда. Так, разрыв между необходимым уровнем затрат, остаточным принципом бюджетного финансирования и закономерным, в силу

социальной значимости транспортной услуги, ограничением роста проездной платы, покрывался дотациями, размер которых определялся лишь возможностями бюджета. Обычно, уже при утверждении плана бюджетного финансирования убытков городского пассажирского транспорта предусматривался дефицит бюджетных средств, что изначально определяло неустойчивость экономического положения транспортных предприятий в течение года. Нарушение сроков авансовых платежей, невыполнение обязательств в части бюджетного финансирования, недофинансирование к расчетной потребности привели к задержкам выплат заработной платы, увеличению затрат транспортных предприятий на размер штрафов и пеней за задержку расчетов с поставщиками накоплению непокрытых убытков. Именно поэтому предприятия городского пассажирского транспорта не имели средств для покрытия убытков от перевозки пассажиров, которые имеют право на льготную оплату проезда, обеспечение безопасной работы подвижного состава, его технического оснащения и обновления, что привело к ухудшению показателей транспортного обслуживания пассажиров.

В настоящее время в Кемеровской области действуют определенные правила предоставления бесплатного проезда пенсионерам и учета выпадающих доходов, связанных с реализацией *закона Кемеровской области от 26.06.97 N 21-ОЗ «О сезонном предоставлении льгот отдельным категориям граждан на проезд в пригородном сообщении автомобильным, железнодорожным и водным транспортом»*, согласно которому, предприниматели могут возместить часть доходов, которые они упускают [3].

На сегодняшний день власти Кемеровской области пытаются удовлетворить потребности пассажиров и не навредить собственникам общественного транспорта города Кемерово. Данные правила достаточно хорошо зарекомендовали себя как для пассажиров общественного транспорта, так и для собственников городского автотранспорта. Но это касается лишь одной категории получения компенсации за льготный проезд. Если же взять все категории льготников, то тут финансовая государственная поддержка не работает должным образом, так как

размер субсидий из государственного бюджета не покрывает все расходы на проезд льготной категории граждан.

Таким образом, для удовлетворения потребителей услуг городского общественного транспорта качеством предоставляемых им услуг необходимо пересмотреть государственную поддержку транспортным предприятиям, так как без нее эти организации не в состоянии предлагать высокий уровень услуг из-за угрозы банкротства.

### ***Список литературы***

1. Гитомер Дж. Удовлетворение покупателя – ничто, покупательская лояльность – все [Текст]. – СПб.: Питер, 2004. – 256 с.
2. Тойменцева И.А. Определение интегрального показателя развития услуг пассажирского транспорта на основе экономико-математического моделирования [Текст] / И.А. Тойменцева // Вести. Самар. гос. экон. ун-та. – Самара, 2010. – №2(64). – С. 115–119.
3. Постановление «Об утверждении правил предоставления бесплатного проезда пенсионерам и учета выпадающих доходов, связанных с реализацией Закона Кемеровской области от 26.06.97 №21-ОЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/990308998>