

Дресвянников С.Ю., Сметанко С.С., Асанов Н.К.

**ЖҮРГҮНЧҮЛӨРДҮ ТАШУУЧУ АВТОУНААЛАРДЫ
СЕРВИСТИК ТЕЙЛӨӨЧҮ МЕКЕМЕЛЕРДИН
ӨНҮГҮҮ КЕЛЕЧЕГИ**

Дресвянников С.Ю., Сметанко С.С., Асанов Н.К.

**ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ
СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОДВИЖНОГО СОСТАВА
ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА**

S.Y. Dresviannikov, S.S. Smetanko, N.K. Asanov

**PROSPECTS OF DEVELOPMENT SERVICE
ENTERPRISES FOR THE MOBILE STRUCTURE
OF PASSENGER TRANSPORT**

УДК: 64.069.6: 629.4.014.6

Макала Бишкек шаарында түрдүү класстагы автобустарды колдонуп жүргүнчүлөрдү ташуучу мекемелердин иштөөсүнүн бүгүнкү абалын талдоого багытталган. Бул мекемелер мамлекет тарабынан камсыздалуучу муниципалдык жана жеке (коммерциялык), өзүн-өзү камсыздоо принциби менен калкты тейлөөчү, болуп бөлүнөт. Макалада Бишкектеги автоунаалык жүргүнчүлөрдү ташуучу мекеменин жана башка 45 жеке жүргүнчүлөрдү ташуучу фирмалардын иштөөсү каралган. Автобустарды сервистик тейлөөчү муниципалдык жана жеке ишканалардын өнүгүү келечеги талданган. Авторлор тарабынан сервистик мекемелерди түздө артыкчылык жеке тараптарга берилген. Бул мекемелердин негизги максаты болуп 2500 кичи класстагы автобустары бар ишканалардын өз автобустарын орто жана чоң класстагы автобустарга алмаштыруусун мотивациялоо эсептелет. Бул максатты ишке ашырса болот, себеби, жеке жүргүнчүлөрдү ташуучулардын инвестициялык мүмкүнчүлүктөрү жетиштүү. Жыйынтыгында авторлор сервистик тейлөө мекемелерди түздө коюлуучу талаптарды иштеп чыгышкан.

Негизги сөздөр: жүргүнчүлөр транспорту, автобус, маршрутдук желе, каттамдардын кайталанышы, сервистик тейлөө, франчайзинг келишими, дилер, технологиялык талаптар, тейлөө сапаты, кызматтардын сапаты, кадрдык потенциал.

Статья посвящена анализу существующего состояния перевозки пассажиров в городе Бишкек предприятиями, эксплуатирующими автобусы различных классов. Данные предприятия подразделяются на муниципальные, находящиеся на дотации государства и частные (коммерческие), обслуживающие население на основе самоокупаемости. Рассмотрена транспортная работа муниципального предприятия «Бишкекское пассажирское автотранспортное предприятие» и 45 коммерческих (частных) фирм, занимающихся перевозкой пассажиров. Проведен анализ перспектив развития сервисного обслуживания автобусов как муниципальными, так и частными структурами. Автора-

ми определен выбор в пользу частных структур при создании предприятия сервисного обслуживания. Основная цель данного предприятия дать возможность, привлечь инвестиции, предоставить мотивацию частным структурам, владеющим 2500 автобусами малого и особо малого класса перейти на автобусы среднего и большого классов. Данная цель реализуема, так как именно частные инвесторы (перевозчики) обладают достаточными инвестиционными запасами. В результате авторами был выработан общий комплекс, содержащий необходимые требования при создании предприятий сервисного обслуживания.

Ключевые слова: пассажирский транспорт, автобус, маршрутная сеть, дублирование маршрутов, сервисное обслуживание, договор франчайзинга, дилер, технологические требования, качество обслуживания, качество услуг, кадровый потенциал.

The article is devoted to the analysis of the existing state of transportation of passengers in Bishkek city by enterprises operating buses of various classes. These enterprises are divided into municipal, subsidized by the state and private (commercial), serving the population on the basis of self-sufficiency. Considered transport work of the municipal enterprise "Bishkek Passenger Transport Company" and 45 commercial (private) firms engaged in the transport of passengers. The analysis of the prospects for the development of bus service, both municipal and private structures. The authors determined the choice in favor of private structures when creating a service company. The main objective of this company is to give an opportunity to attract investments, to provide motivation to private structures owning 2500 buses of small and extra small classes to switch to buses of the middle and large classes. This goal is realizable, since it is private investors (carriers) who have sufficient investment reserves. As a result, the authors developed a common complex containing the necessary requirements for the creation of service enterprises.

Key words: passenger transport, bus, route network, route duplication, service, franchise agreement, dealer, technological requirements, quality of service, quality of services, personnel potential.

К массовому пассажирскому транспорту относятся автобусы, троллейбусы и другие виды рельсовых транспортных средств. Автобус является наиболее популярным видом транспорта, в целом по Кыргызской Республике автобусами осуществляется около 80% от общего объема внутригородских перевозок и около 55% пассажирских перевозок в междугородном и пригородном сообщениях. В г.Бишкек также значительно в перевозках преобладает автобус, как по

количеству перевезенных пассажиров (рис. 1), так и по протяженности маршрутной сети (рис. 2). По определению автобус – это транспортное средство, для перевозки более восьми пассажиров. Все предприятия, эксплуатирующие автобусы, подразделяются на муниципальные, находящиеся на дотации государства и частные (коммерческие), обслуживающие население на основе самоокупаемости.

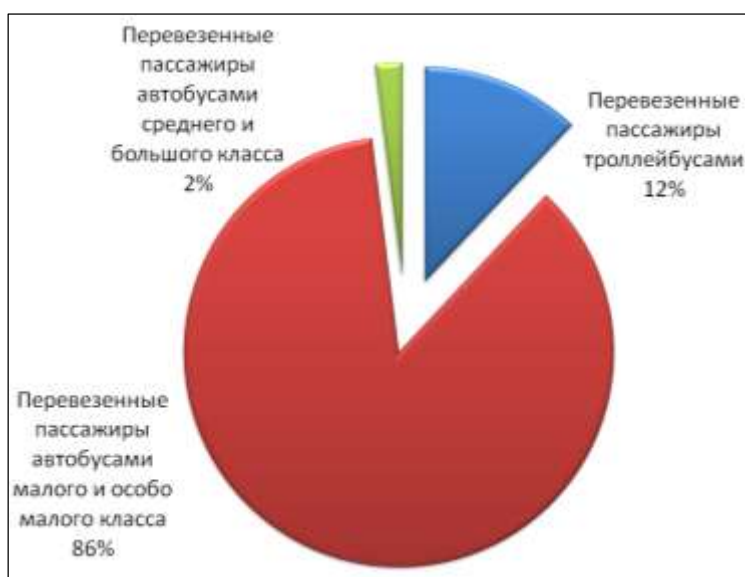


Рис. 1. Анализ количества перевезенных пассажиров пассажирским транспортом в г. Бишкек (в процентах % по отношению друг к другу).

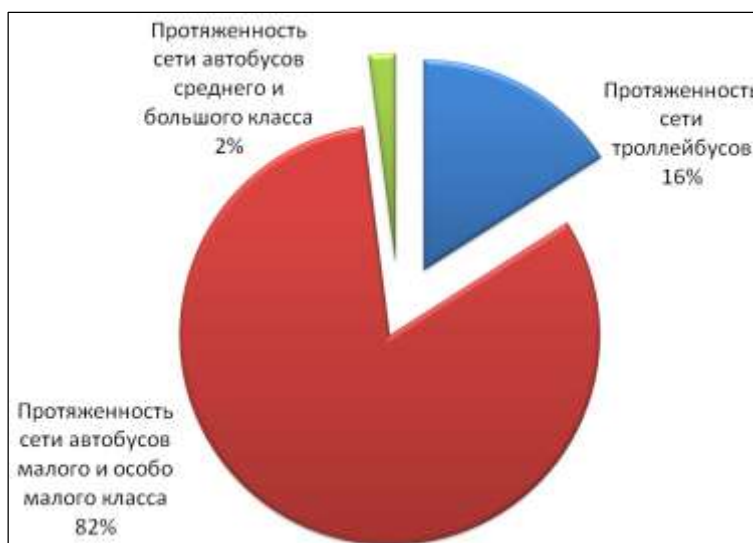


Рис. 2. Анализ протяженности сети пассажирского транспорта в г. Бишкек (по длине маршрутов).

К основному муниципальному предприятию в г. Бишкек относится Муниципальное предприятие «Бишкекское пассажирское автотранспортное предприятие» (МП БПАТП), образованное постановлением мэрии г. Бишкек от 3 августа 2006 года, №549. Ежедневный выход автобусов среднего и большого классов на линию составляет 220-250 единиц. Такого результата сотрудники МП БПАТП добились за счет

ввода в эксплуатацию недавно приобретенных на тендерной основе 60 новых автобусов китайского производства Инновационного завода компании Yutong модификации ZK6108HGH на метановом топливе. Стоимость одного такого автобуса составила 72 тыс. долларов США. Внешний вид автобуса представлен на рисунке 3.



Рис. 3. Внешний вид автобуса Yutong модификации ZK6108HGH.

Также, на маршруты г. Бишкек ежедневно выезжают до 2500 автобусов малого и особо малого класса находящихся в собственности около 45 коммерческих (частных) фирм, обслуживающих более 130 маршрутов. Среди них по большей численности перевезенных пассажиров выделяются АО «Акжолтой», ОсОО «Лига», ОсОО «Куюн», ОсОО «Бура» и др. Зачастую ими происходит дублирование муниципальных маршрутов МП БПАТП [2].

Согласно с последними исследованиями по совершенствованию городского пассажирского транспорта в г. Бишкек, проведенными Японским агентством международного сотрудничества ЛСА [4], необходимо сократить дублирование маршрутной сети муниципальных маршрутов, автобусами малого и особо малого класса частных фирм. Для обеспечения этого городскими властями рассматривается возможность приобрести в лизинг или на грантовой основе до 300 автобусов среднего и большого классов. К этим автобусам предъявляются следующие требования: достаточное число мест для сидения при обеспечении максимальной вместимости; низкопольная конструкция салона автобуса; большое количество входов при обеспечении максимальной ширины; уширенные проходы и вместительные накопительные площадки внутри салона; возможность обслуживания пассажиров в инвалидных колясках; эффективная система отопления и кондиционирования салона.

Для успешной эксплуатации этих автобусов, по условиям проведения технического обслуживания и ремонта [1], необходимо создать предприятие сервисного обслуживания. Которое было бы обеспечено запасными частями и достаточной производственно-технической базой для оперативного предупреждения и устранения неисправностей. Кстати заводами-изготовителями, предусматриваются поставки необходимых запчастей на сумму не выше 3-5% от стоимости автобуса, которые считаются необходимыми для эффективной эксплуатации автобуса. Перечень может состоять из двигателей в сборе с навесным оборудованием, фильтров, форсунок, элементов трансмиссии, коробок передач, элементов ходовой части. На такие автобусы в частности от завода компании Yutong, распространяется гарантия на 100 тысяч километров пробега или 1,5-2 года эксплуатации. По словам специалистов МП БПАТП в среднем пробег автобусов в год составляет 60 тысяч километров.

Создать предприятие сервисного обслуживания можно с помощью компании Yutong, которая бы обеспечила техническую поддержку своих клиентов через свою собственную глобальную сервис-систему. К тому же компания Yutong, для обеспечения сервисного и гарантийного обслуживания основывает сервисные центры во всех странах мира, куда они поставляют свои автобусы. Но пока ведут переговоры о покупке новых автобусов и о создании предприятия

сервисного обслуживания компании Yutong, для обслуживания наличного в г. Бишкек автобусного парка авторами предлагается создать свое универсальное предприятие сервисного обслуживания подвижного состава пассажирского транспорта.

Основная цель данного предприятия дать возможность, привлечь инвестиции, предоставить мотивацию частным структурам, владеющим 2500 автобусами малого и особо малого класса перейти на автобусы среднего и большого классов. В настоящее время из-за временного отсутствия предприятий сервисного обслуживания переход просто не возможен. К тому частные инвесторы (перевозчики) обладают достаточными инвестиционными запасами.

Для этого авторами было проведено исследование по выявлению наиболее выгодных перспектив развития современных и действенных структур по созданию экономически эффективного предприятия сервисного обслуживания для проведения технического обслуживания и текущего ремонта автобусов среднего и большого классов.

При дальнейшем решении поставленной авторами выявлено, что созданная с появлением такого или таких предприятий, система автосервиса может заниматься не только техническим обслуживанием и ремонтом автобусов, но заниматься торговлей ими, обеспечивать техническую эксплуатацию автотранспортных предприятий; обеспечивать существующие станции технического обслуживания; заниматься тюнингом и дооборудованием, обеспечивать дополнительные гарантии экологической безопасности по вредным выбросам и шуму от автобусов [3], заниматься автотуризмом и по возможности обеспечить про-

хождения ежегодного Государственного технического осмотра и др. То есть перспектив у таких предприятий предостаточно, что и дает им конкурентное преимущество.

Такое предприятие, должно быть самостоятельным хозяйствующим субъектом и должно быть связано с заводами-производителями автомобилей, посредством договора франчайзинга. Согласно с которым, идет приобретение автобусов и запасных частей по оптовым ценам, а продажа идет с определенными наценками, которые обеспечивают функционирование предприятия, рекламные акции, создание складов запасных частей и др. [6]. При заключении договора с производителем в обязанности дилера входит продажа определенной квоты автобусов, проведение их гарантийного обслуживания в соответствии с документацией завода-изготовителя, использование запасных частей и материалов, отвечающих требованиям производителя, проведение маркетингового анализа, рекламы и др. Для повышения рентабельности производства дилеры осуществляют техническое обслуживание и ремонт автобусов в послегарантийный период. Часть сотрудников предприятия может покупать, обслуживать, ремонтировать и продавать подержанные автобусы, а также их комплектующие.

Одновременно данное предприятие как дилер завода-изготовителя, обеспечивает достоверной информацией о качестве выпускаемых им автобусов и выступает образовательным центром по производственно-технической подготовки персонала.

В результате теоретического исследования к таким предприятиям сервисного обслуживания разработан общий комплекс необходимых требований (рис. 4) [5].



Рисунок 4. Комплекс требований, предъявляемых к предприятиям сервисного обслуживания.

НАУКА, НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ИННОВАЦИИ КЫРГЫЗСТАНА, № 7, 2019

Для упрощения подготовки требований, некоторые из них сгруппировали по соответствию с принципами общности: технологические и доступность услуг (рис. 5), качества обслуживания клиентов, выполнения услуг и кадрового потенциала (рис. 6) и экологических, экономических и требований безопасности (рис. 7).

Технические	наличие необходимого технологического оборудования, приспособлений и инструмента
	соответствие технического уровня оборудования, приспособлений и инструмента технологическим требованиям
	наличие и соблюдение системы проведения проверок и аттестации технологического оборудования, приборов, приспособлений и инструмента
	наличие нормативно-технической документации на выполняемые работы, технических условий на ТО acetатов и деталей, технологических карт на проведение работ по ТО машин, агрегатов и деталей
	наличие прејскуранта на выполняемые работы и системы контроля их качества
Доступность услуг	удобство места расположения предприятия п подъезда к нем
	наличие парковки у предприятия
	достаточное число машинно-мест
	наличие охраны
	наличие и доступность внешней рекламы
	удобный режим работы
	достаточное число рабочих дней в неделю
	приемлемая стоимость одного часа работы

Рис. 5. Перечень и содержание технологических требований и доступности услуг.

Авторами сделан дополнительный вывод, что при формировании предприятий сервисного обслуживания, необходимо учитывать, что такие предприятия, должны создаваться с основания, а создаваться на производственно-технической базе имеющих автотранспортных предприятий. Так как их отличительной особенностью является низкий уровень технологии технического обслуживания и ремонта, низкая квалификация кадров, завышенная продолжительность выполнения работ и узкая специализация по маркам автомобилей.

Качество обслуживания клиентов	общая культура персонала и внешний вид
	наличие и качество спецодежды
	наличие информации о персонале, его информированность, доброжелательность
	применение специальных чехлов, ковриков, накидок, специального инструмента и приспособлений при проведении работ
	состояние территории, зданий, сооружений и производственных участков
	наличие и доступность информации о предоставляемых услугах по ТО и ремонту
	средняя продолжительность приемки автомобилей, выдачи и пребывания на ТО
	наличие необходимых запасных частей
	продолжительность доставки недостающих запасных частей
	комплектность услуг
Качество обслуживания клиентов	наличие оборудованных помещений для клиентов
	качество запасных частей и применяемых материалов
	наличие сертификатов соответствия на запасные части и материалы
	проведение входного контроля запасных частей и материалов
	наличие и срок гарантийных обязательств на запасные части и материалы
	качество применяемых технических средств для ТО и ремонта автомобилей
	наличие системы управления качеством сервисных услуг
выходной контроль качества услуг	
Качество кадрового обеспечения	наличие срока гарантийных обязательств на выполняемые работы
	уровень подготовки руководящих кадров, технического персонала и рабочих кадров
	наличие дипломов и сертификатов, подтверждающих соответствие профиля и уровня образования занимаемой должности
	стаж работы персонала

Рис. 6. Перечень и содержание требований к качествам обслуживания клиентов, выполнения услуг и кадрового персонала.

Экологические требования	автобусы после ТО и ремонта должны соответствовать экологическим требованиям
	средств очистки автобусов, агрегатов и деталей
	системы оборотного водоснабжения и утилизации моющих растворов
	системы очистки и утилизации атмосферных выбросов
	системы сбора и утилизации отработанных масел, топлива и технических жидкостей, аккумуляторных батарей и электролитов, резинотехнических изделий, деталей, агрегатов и машин.
Требования безопасности	соответствие санитарным нормам и правилам
	соблюдение противопожарных мероприятий
	наличие документации и систематических инструктажей персонала по технике безопасности;
	соблюдение законодательства о труде и отдыхе, продолжительности рабочей смены и трудовой недели
	наличие помещений для отдыха и приема пищи
	соблюдение норм освещенности в производственных помещениях
	обеспечение требуемого качества и состояния покрытий пола в помещениях
	наличие приточно-вытяжной вентиляции и устройств отвода отработанных газов автомобилей из помещений
	наличие исправного оборудования, приспособлений и инструмента, применяемых для ТО машин
	применение персоналом индивидуальных средств защиты
	наличие аптечек неотложной помощи для персонала и клиентов и сведений о случаях производственного травматизма на предприятии
Экономические требования	прибыльность хозяйственной деятельности (общая рентабельность услуг, рентабельность активов и текущих затрат)
	деловая активность (отдача активов, оборачиваемость оборотных активов, отдача собственного капитала)
	ликвидность и платежеспособность (коэффициент текущей ликвидности и соотношение дебиторской и кредиторской задолженности)
	финансовая устойчивость (коэффициент автономии, обеспеченность собственными оборотными средствами)

Рис. 7. Перечень и содержание экологических, экономических и требований к безопасности.

Литература:

1. Виноградов В.М. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей. Механизмы и приспособления: учебное пособие. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. - 207 с.
2. Дресвянников С.Ю. Анализ и перспективы развития социального транспорта в городах Кыргызской Республики / О.Б. Бекетаев, М.М. Великодний, В.А. Васильев, С.Ю. Дресвянников. // Республиканский научно-теоретический журнал «Наука и новые технологии», №1. - Бишкек, 2002. - С. 245-251.
3. Дресвянников С.Ю. Определение ущерба от акустического воздействия транспортных потоков на городскую среду // Республиканский научно-теоретический журнал «Наука и новые технологии», №4. - Бишкек, 2013. - С. 65-67.
4. Исследование по совершенствованию городского пассажирского транспорта в г.Бишкек, Кыргызская Республика. Заключительный отчет. - Японское агентство международного сотрудничества (JICA), 2013 г.
5. Селифонов В.В., Бирюков М.К. Устройство и техническое обслуживание автобусов. - М.: ЗАО «КЖИ «За рулем», 2004. - 304 с.
6. Стуканов В.А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: учеб.пособие. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. - 207 с.

Рецензент: д.т.н., профессор Давлятов У.Р.