

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту

В. о. зав. кафедри

Кунділовська Т.А.

“ ” 2018 р.

ВИПУСКНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 6.030510 Товарознавство і торгівельне підприємництво

за темою:

**«Розробка критеріїв оцінювання якості надання послуг автомобільного
транспорту з метою захисту прав споживачів»**

Виконавець:

- студент 49 групи ФМЕ

Скомороха Тимофій Олегович

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Траченко Людмила Анатоліївна

(прізвище, ім'я та ім'я по батькові) /підпис/

Одеса 2018

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ ПОСЛУГ АВТОМОБІЛЬНОГО ТРАНСПОРТУ В УКРАЇНІ.....	7
1.1 Аналіз стану ринку послуг автомобільного транспорту.....	12
1.2 Державне регулювання та контроль діяльності автомобільного транспорту	
1.3 Особливості надання послуг автомобільного транспорту.....	19
1.4 Ліцензування господарської діяльності щодо надання послуг автомобільного транспорту з перевезення пасажирів.....	23
Висновки до розділу 1.....	29
РОЗДІЛ 2. РОЗРОБКА СИСТЕМИ КРИТЕРІЇВ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ З ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ АВТОМОБІЛЬНИМ ТРАНСПОРТОМ НА ПРИКЛАДІ ТОВ «GLOBAL OCEAN LINK».....	31
2.1 Характеристика діяльності ТОВ «Global Ocean Link», що надає послуги автомобільного транспорту.....	
2.2 Вибір методу та визначення алгоритму оцінювання якості надання послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом.....	33
2.3 Аналіз методики аналітичного розрахунку оцінки якості послуг з пасажирських перевезень автомобільними транспортом.	44
2.4 Розробка системи критеріїв оцінювання якості послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом з метою захисту прав споживачів ...	50
Висновки до розділу 2.....	57
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ АВТОМОБІЛЬНОГО ТРАНСПОРТУ.....	58
3.1 Заходи щодо поліпшення діяльності транспортного господарства.....	65

3.2 Пропозиції урядовим та неурядовим організаціям щодо контролю за якістю наданням послуг автомобільного транспорту	70
Висновки до розділу 3.....	71
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	75

ВСТУП

Актуальність теми. Транспортні послуги є однією з найважливіших галузей суспільного виробництва, які задовольняють потреби споживачів у перевезеннях вантажів і пасажирів у межах єдиної транспортної системи країни. На сучасному етапі пасажирські перевезення – це одна з найважливіших ланок господарства. Організація перевезень пасажирів автомобільним транспортом має велике значення щодо розвитку й функціонування будь-якого міста. Головною проблемою пасажирського транспорту є підвищення праці автомобільного транспорту загального користування. На їхню продуктивність праці впливає: незадовільний розвиток транспортної сітки та маршрутної системи; нераціональне використання транспорту загального користування; погана якість транспортного обслуговування; зменшення парку автобусів; недосконалість системи швидкісних та експресних автобусних маршрутів у містах та на міжміських сполученнях. Стосовно проблеми якості обслуговування пасажирів, на сьогодні найбільш суттєвими є: відсутність показників, які оцінюють якість обслуговування пасажирів; 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 перевезень пасажирів.

Очевидно, що проблема підвищення якості обслуговування при пасажирських перевезеннях та послуг автомобільного транспорту загалом не лише актуальна, а є однією з найважливіших. Вихід вітчизняної економіки з кризи в умовах ринкових відносин можливий лише за умови, якщо сфера послуг України, зокрема, автомобільного транспорту, буде надавати тільки високоякісну послугу, безпечну для здоров'я та життя людини.

Проблема визначення критеріїв та оцінювання якості надання послуг автомобільного транспорту була і все ще залишається об'єктом та предметом наукових досліджень. Різні аспекти з цієї проблеми досліджували такі вчені, як В.І. Арсенев, Б.В. Артамонов, Р.Л. Губерман, П.В. Куренков, Л.В. Мазо, С.В. Милославська, К.І. Плужников, О.В. Соколова, К.В. Холопов тощо.

Незважаючи на суттєві досягнення науки та практики в цій галузі, багато питань залишаються не вирішеними. Аналіз наукових публікацій свідчить про те, що на сьогодні ще не достатньо досліджені питання щодо показників якості обслуговування, визначення ступеню впливу різних факторів на якість надання послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом. Наявність цих проблем обумовила вибір теми дипломного дослідження.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є вивчення процесу надання послуг, розробка системи критеріїв оцінювання якості надання послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом та формування рекомендацій щодо поліпшення якості цих послуг.

Для досягнення мети необхідно вирішити такі завдання:

- проаналізувати стан ринку послуг автомобільного транспорту в Україні;
- ознайомитись з державним регулюванням у сфері послуг автомобільного транспорту;
- розглянути особливості послуг автомобільного транспорту;
- висвітлити питання щодо ліцензування господарської діяльності підприємств, що надають послуги з перевезення пасажирів автомобільним транспортом;
- охарактеризувати діяльність ТОВ «Global Ocean Link», що надає послуги автомобільного транспорту;
- дослідити алгоритм оцінювання якості послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом;

- провести аналіз методики аналітичного розрахунку оцінки якості послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом;
- визначити систему критеріїв якості обслуговування при наданні послуг автомобільного транспорту;
- провести оцінювання якості послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом з метою захисту прав споживачів;
- надати рекомендації щодо поліпшення якості надання послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом.

Об'єктом дослідження є процес надання послуг автомобільного транспорту.

Предмет дослідження – оцінювання якості надання послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом.

Методи дослідження. Інформаційну основу дипломного дослідження складають закони України, нормативно-правові акти Верховної Ради України, Кабінету Міністрів, статистичні публікації, монографічна література та періодичні видання, науково-аналітичні статті вітчизняних та зарубіжних авторів.

Наукова новизна роботи. У роботі вперше:

- визначено систему критеріїв оцінювання якості послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом з метою захисту прав споживачів;

Практична цінність роботи полягає у впровадженні в діяльність автотранспортного підприємства розробленої системи критеріїв оцінювання якості надання послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом за організаційними, соціально-економічними, техніко-економічними та екологічними ознаками. Впровадження розроблених рекомендацій в дипломній роботі дозволять автотранспортним підприємствам підвищувати їхню конкурентоспроможність та високу якість обслуговування.

Інформаційною базою досліджень є закони України, постанови, наукові статті, довідкові та статистичні матеріали, вітчизняна та зарубіжна література.

Структура роботи: Бакалаврську роботу викладено на 68 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаних джерел, а також 4 рисунків та 2 таблиць.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання дипломної роботи дійшли наступних висновків:

1. Аналіз ринку послуг автомобільного транспорту дозволив виявити ряд проблем, найважливіші з яких такі: низький рівень платєжоспроможності населення; відсутність державної системи компенсації перевізникам витрат, пов'язаних з безкоштовним перевезенням пільгових категорій населення; цінові обмеження внаслідок державного регулювання тарифів на автопослуги; відсутність ефективного механізму інвестування в технічне переобладнання та модернізацію рухомого складу автотранспортних підприємств тощо.

2. Державне регулювання та контроль у сфері автомобільного транспорту спрямовані на: забезпечення балансу інтересів держави, органів місцевого самоврядування, користувачів транспортних послуг; забезпечення якісного та безпечного функціонування автомобільного транспорту тощо. Сферу послуг автомобільного транспорту регламентують такі законодавчі та нормативно-правові документи: Закон України «Про транспорт», Закон України «Про автомобільний транспорт», Закон України «Про дорожній рух», ЗУ «Про ліцензування видів господарської діяльності», Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» тощо.

3. Доведено, що послуги автомобільного транспорту визначаються як підвид діяльності транспорту, що спрямовані на задоволення потреб споживачів і характеризується наявністю необхідного технологічного, економічного, інформаційного, правового та ресурсного забезпечення. Їх розрізняють: за ознакою взаємозв'язку з основною діяльністю підприємства; за видом споживача, якому надається послуга; за характером діяльності, пов'язаної з наданням певної послуги.

4. Ліцензування на автомобільному транспорті спрямоване на визначення початкових і поточних умов надання послуг з перевезень пасажирів і вантажів,

а також найважливіших параметрів обслуговування споживачів. Завданням ліцензування на автомобільному транспорті є: сприяння становленню сучасного ринку послуг, розвитку автомобільного транспорту та стимулювання впровадження нових видів послуг; підвищення ефективності використання транспортних засобів тощо.

5. Компанія Global Ocean Link почала свою діяльність 7 липня 2009 року. Global Ocean Link» — активний оператор ринку транспортних перевезень вантажів, пасажирських перевезень та логістичних послуг. Основою компанії є колектив професіоналів у сфері пасажирських, контейнерних перевезень, експедируванні й логістиці.

6. Визначено алгоритм оцінювання якості послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом, що містить три етапи: мета оцінки рівня якості транспортних послуг; вибір номенклатури показників якості та способів їх визначення визначення показників якості транспортних послуг; вибір методу оцінки рівня якості послуг; проведення оцінювання рівня якості транспортних послуг; обґрунтування рекомендацій щодо якості послуг; прийняття рішення. Доведено, що соціологічного метод є оптимальним для оцінювання якості послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом.

7. Аналіз методики аналітичного розрахунку оцінки якості послуг автомобільного транспорту дозволив визначити важливі показники якості та встановити коефіцієнти їхньої вагомості: гарантія дотримання часу рейса (регулярність руху) - 0,30; час очікування транспортного засобу - 0,15; необхідність пересаджень - 0,14; шум і загазованість у салоні транспортного засобу - 0,12; наповнення транспортного засобу - 0,10; можливість уникнути поганої погоди - 0,05; розташування зупинок поза зоною радіуса пішохідної доступності - 0,04; мікроклімат у салоні транспортного засобу - 0,03.

8. Розроблено систему критеріїв оцінки якості надання послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом, яка містить: організаційні та техніко-технологічні групи критеріїв.

9. Проведено оцінювання якості послуг пасажирських перевезень автомобільним транспортом з погляду споживачів за техніко-технологічними критеріями (показниками: своєчасність, комфортабельність, безпека). За показником своєчасність: 68% респондентів вважають, що 15-20 хв. очікування транспорту в час пік є прийнятною, 48% респондентів вважають доцільним інтервал руху маршруток 15-20 хв у вечірній час. 20% і 25% респондентів вважають, що це має бути 20-25 хв. у час пік і вечірній час відповідно. Інші респонденти згодні на очікування 25-30 хв. і навіть більше 30 хв. За показником комфортабельність - 39% опитаних споживачів незадоволені через переповненість салону, 10% - через відсутність сидячих місць, поручнів, недостатньої висоти салону. За показником безпека - 20% незадоволені неналежним технічним станом автомобільного транспорту.

10. Обґрунтовано застосування алгоритму визначення інтегрального показника якості для послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом, який містить: параметри аналізу; визначення параметрів якості за відповідними групами; розрахунок інтегрального показника якості; розробка пропозицій щодо підвищення якості транспортних послуг з урахування витрат.

11. Основними напрямками поліпшення якості пасажирських перевезень є оптимізація транспортної мережі; заміна рухомого складу на автобуси великої пасажиромісткості; дотримання правил перевезення пасажирів; пільговий проїзд на всіх видах транспорту; відкриття нових маршрутів (за побажаннями споживачів); зниження інтервалів руху автобусів у пізній час; підвищення культури обслуговування пасажирів водіями та кондукторами; впровадження геоінформаційних систем та диспетчеризація руху.

12. Пасажирські автомобільні перевезення знаходяться поза державною власністю, потребують особливої уваги і зусиль з боку державних органів, фахівців і громадських організацій. Задля поліпшення діяльності міського автомобільного транспорту, доцільно вжити таких заходів: створити повноцінний орган управління автомобільним транспортом, який би відповідав статусу підприємств і був спроможний вирішувати питання їх функціонування на загальнодержавному рівні; створити умови, за яких підприємства автомобільного транспорту були б зацікавлені у підвищенні ефективності своєї роботи, підвищення якості обслуговування; покращення кадрової й соціальної політики. Існуючий статус і система управління в галузі громадського автомобільного транспорту, її збитковість, невизначеність джерел фінансування оновлення рухомого складу і розвитку транспортної мережі — головні причини кризового становища автомобільного транспорту. Для подолання кризової ситуації потрібне втручання, насамперед, місцевої влади для формування заходів та створення умов щодо поліпшення якості надання послуг з пасажирських перевезень автомобільним транспортом

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Про транспорт: Закон України від 10.11.94 № 233/94 - ВР// Відомості Верховної Ради України. – 1994. - № 51. - ст.446. - (редакція від 28.12.2015 р.).
2. Про автомобільний транспорт: Закон України від 05.04.2001 р. № 2344-III - ВР // Відомості Верховної Ради України. – 2001. - № 22. - ст.105. - (редакція від 07.05.2017 р.)
3. Про дорожній рух: Закон України від 28.01.1993 № 3353 -12- ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1993. - № 20. - ст.105. (редакція від 06.02.2018 р.)
4. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України від 02.07.2015 № 222-19 - ВР // Відомості Верховної Ради України. – 2015. - № 18. - ст.101. (редакція від 28.09.2017 р.)
5. Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту: Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 №176 - (редакція від 17.03.2018 р.)
6. Про затвердження Порядку проведення конкурсу з перевезення пасажирів на автобусному маршруті загального користування: Постанова Кабінету Міністрів України № 1051 від 03.12.2008 (редакція від 17.03.2018 р.)
7. Про Правила дорожнього руху: Постанова Кабінету Міністрів № 1306 від 10.10.2001 (ред.. від 01.01.2018р.)
8. Про затвердження Порядку організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом: Наказ Міністерства інфраструктури України № 480 від 15.07.2013 (редакція від 04.10.2016 р.),
9. Про затвердження Правил перевезень вантажів автомобільним транспортом в Україні: Наказ Міністерства інфраструктури України № 363 від 14.10.1997 (редакція від 18.03.2016р.).

10. Єрмак, В. І. Щодо визначення якості пасажирських перевезень / О. М. Єрмак, В. І. Пустовіт // Наукові нотатки. - 2014. - Вип. 46. - С. 170-176. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nn_2014_46_28
11. Ляшук Р.М. Правові основи здійснення автомобільних перевезень / Р. М. Ляшук. // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія : Юридичні науки. - 2017. - Вип. 2. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnadpcurn_2017_2_4
12. Вініченко, В. С. Аналіз факторів і умов, які впливають на якість пасажирських перевезень на міському паса-жирському транспорті [Текст] / В.С. Вініченко, І.Ю. Тарасюк // Комунальне господарство міст. - 2011. - Вип. 99. - с. 369-374
13. Логачов Є.Г. Економічна модель оцінки дій на маршруті міської пасажирської транспортної системи /Є.Г., Логачов, Г.Г. Москвічова //Вісник НТУ, ТАУ. - 2002. - Вип.7. -С. 259-262.
14. Зверяков М. І. Пізнавальний потенціал політичної економії [Текст] / М. І. Зверяков // Економічна теорія . – 2012. – № 3. – С. 5–14.
15. Зверяков М. І. Національна економічна система: проблеми теорії / М. І. Зверяков. – Одеса : Астропринт, 2012. – 320 с.
16. Зверяков М. І. Банківський капітал: вимоги Базеля III / М. І. Зверяков, В. В. Коваленко // Фінанси України. – 2011. – № 6. – С. 13-23.
17. Парубець О.М. Реформування механізму розвитку пасажирського транспорту регіону в умовах ринкової трансформації економіки: Автореф. дис. канд. екон. наук: 08.07.07 / О.М Парубець // Київський міжнародний університет цивільної авіації. - К., 1998. - 21с
18. Марчук І.І. Дослідження середовища функціонування пасажирських перевезень / І.І. Марчук // Системні методи керування, технологія та організація виробництва, ремонту і експлуатації автомобілів.- 2003.- № 17.
19. Свидзинский С.І. Организация і технологія перевезень. / С.І. Свидзинский.- СПб: тип. Академии ГА, 2006. 12 с.

20. Базиліук А. В. Ключові аспекти управління якістю пасажирських перевезень / А. В. Базиліук, І. О. Хоменко // Вісник Національного транспортного університету. – 2008. – №17. – С. 117-122.
21. Вініченко В.С. Системи управління транспортом. / В.С. Вініченко - Харків: ХНАМГ, 2007.- 144с.
22. Харчук О. Роль якості перевезень у розвитку транспортного обслуговування / О. Харчук // Збірник наукових праць ДЕТУТ. Серія «Економіка і управління», 2016. Вип. 35
23. Аксенов И.М. Основы маркетингу в сфері пасажирских перевезень./ И.М. Аксенов - К.:КМУГА, 1999. – 185 с.
24. Един А. Економіко-технологічні ричаги підвищення ефективності роботи транспортного комплексу держави А. Един, В. Гурнак // Економіка України. – 2008. - №4. – с.29-35.
21. Ігнатенко О.С. Сертифікація послуг автомобільного транспорту./ О.С. Ігнатенко, В.С Маруніч, І.М. Вакарчук// Автошляховик України. - Київ, 1999. № 1. - С. 2 –3
22. Ігнатенко О.С. До якості транспортних послуг через адаптацію законодавства / О.С. Ігнатенко, Д.О.Ігнатенко. // Автодорожник України. – 2005. – Окрем. вип. – С.12-17.
23. Ігнатенко Д.О. Критерії ефективності в проектах щодо надання транспортних послуг / Д.О. Ігнатенко // Вісн. Нац. транспорт. ун-ту. – К.: НТУ, 2006. – Вип. 12. – С. 253-257.
24. Ігнатенко Д.О. Характеристика нерівномірності результатів проектних рішень щодо надання транспортних послуг / Д.О. Ігнатенко // Наук. журн. Упр. проектами, систем. аналіз і логістика: – К.: НТУ, 2006. Вип. 4. – С. 45-50.
25. Ільєнкова С.Д. Управління якістю. Посібник для вузів. / С.Д., Ільєнкова, Н.Д., Ільєнкова, В.С. Мхитарян // М.: ЮНІТІ, 2000. -199 с.
26. Кутах О.П. Методи дослідження організаційно-виробничої структури транспортної системи / О.П. Кутах // Залізничний транспорт України. – 2008. - №5. – С. 7-9.

27. Сирин И.В. Перевозки пассажиров городским транспортом / И.В. Сирин. – М.: ИКЦ «Академкнига», 2004. – 413 с.
28. Артынов А.П. Автоматизация процессов планирования и управления транспортными системами / А.П. Артынов, В.В. Скалецкий. – М.: Наука, 1981. – 280 с.
29. Кузькін. О.Ф. Нормативно-правові аспекти оцінки якості послуг міського маршрутного пасажирського транспорту загального користування / О.Ф. Кузькін // Вісник ЖДТУ – 2010. - №2 (53). – с. 79 – 84.
30. Лігум Ю.С. Економічна модель якості обслуговування пасажирів на маршрутах міської пасажирської транспортної системи. / Ю.С. Лігум, Є.Г. Логачов // Актуальні проблеми економіки. – 2004. - №1 (31). – с. 124 -139.
31. Бабушкін Г.Ф. Оцінка якості транспортного обслуговування пасажирів у містах / Г.Ф. Бабушкін, О.Ф. Кузькін, В.Х. Козирев // Вісник Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – 2009. - №11 (141). – с. 25 – 27.
32. Бронштейн Л.А. Экономика автомобильного транспорта. Учебник для вузов. / Л.А. Бронштейн, А.С. Шульман М.// Т – т, 1976 -350 с.
33. Шаповалова О.Л. Основні напрямки стандартизації та сертифікації автотранспортних послуг. / О.Л. Шаповалова О.С. Ігнатенко, В.С. Маруніч // Автошляховик України. Окремий випуск. - Київ, 2002. № 1. - С. 9 – 11.
34. Автоматизация оценки качества транспортного обслуживания населения больших городов // Проблемы больших городов. – М.: МГЦНТИ, 1989. – № 7. – 21 с.
35. Большаков А.М. Повышение качества обслуживания пассажиров и эффективности работы автобусов. А.М., Большаков, Е.А. Кравченко, С.Л. Черникова. – М.: Транспорт, 1981. – 206 с.

36. Криворучко О.Н. Управление качеством услуг предприятий пассажирского автомобильного транспорта./ О.Н. Криворучко, Т.Е Василенко// – Харьков: ХНАДУ, 2006. – 155 с.

37. Штанов В.Ф., Игнатенко А.С. Управление качеством обслуживания пассажиров автомобильным транспортом в городах./ В.Ф., Штанов, А.С. Игнатенко //– К.: Общество «Знание», 1981. – 23 с.

5. Про захист прав споживачів: Закон України в редакції Закону від 01.12.2005 № 3161 – IV. [Електронний ресурс] — Режим доступу: www.zakon.rada.gov.ua:

38. Аболонин С. М. Конкурентоспособность транспортных услуг / С. М. Аболонин. – М. : ИКЦ «Академкнига», 2004. – 172 с.

39. Большаков А. М. Повышение уровня обслуживания пассажиров автобусами на основе комплексной системы управления качеством: дис. ... канд. экон. наук. / А. М. Большаков. – М., 1981. – 174 с.

40. Варелопуло Г.А. Организация движения и перевозок на городском пассажирском транспорте. Учебное пособие. / Г.А. Варелопуло. - М.: Транспорт, 1990. – 208 с.

41. Гудков В. А. Качество пассажирских перевозок: возможность исследования методами социологии: учеб. пособие / В. А. Гудков, М. М. Бочкарева, Н. В. Дулина, Н. А. Овчар; ВолгГТУ. – Волгоград, 2008. – 163 с

42. Кужель В.П. Визначення рівня якості пасажирських перевезень з позиції пасажира Вісник СНУ ім. Володимира Даля. / В.П. Кужель, А П. Іщенко, М.О.// Бишко – Луганськ, 2013. № 15(204). – С. 12-16.

43. Максимкин В.Н. Управление качеством перевозок пассажиров городскими автобусами./ В.Н. Максимкин, И.В. Спирин М.: АЦ ЕТС, 1998. – 38 с.

44. Ольховский С.Ю. Логистика городского общественного пассажирского транспорта: Учебное пособие по дисциплине «Логистика городских

транспортных систем» для студентов экономических специальностей. / С.Ю. Ольховский, О.В. Быкова // – Омск: СибАДИ, 2013. – 194 с.

45. Спирин И.В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.В. Спирин. – 5-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2010. – 400 с.

46. Спирин И.В. Перевозки пассажиров городским транспортом: Справочное пособие / И.В. Спирин. – М.: Академкнига, 2002. – 448 с.

47. Тлегенов Б.Н. Анализ методов оценки и показателей качества системы городского пассажирского транспорта / Б.Н. Тлегенов // Современные проблемы науки и образования, 2012 № 3. – С. 100-108.

48. Пеньшин Н.В. Оценка эффективности функционирования автомобильного транспорта. - Университет им. В.И. Вернадского. – 2008 - №1-С. 89-914.

49. Фролов К.В. Формирование показателей и нормативов качества городских автобусных перевозок: дисс канд. экон. наук: 08.00.05 . – М.: РГБ, 2005. – 156 с.

50. Трихунков М.Ф. Транспортне виробництво в умовах ринку: якість та ефективність / М.Ф. Трихунков М.: Транспорт. - 1993. – 256 с.