

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ПУНКТАХ ПРИБЫТИЯ И ВЫБЫТИЯ ТРАНСПОРТА.....	5
1.1 Нормативно-правовая база сервисного обслуживания пассажирских перевозок	5
1.2 Современное состояние сервисного обслуживания в пунктах прибытия и выбытия транспорта.....	10

ВВЕДЕНИЕ

Транспорт является одной из ключевых отраслей любого государства. Объем транспортных услуг во многом зависит от состояния экономики страны, но и сам транспорт часто стимулирует повышение уровня активности экономики. Особое место среди различных видов транспорта занимает автомобильный транспорт.

В условиях конкурентной борьбы уровень спроса на транспортные услуги определяется прежде всего качеством сервиса. Для получения необходимого эффекта требуется решение комплекса задач по повышению уровня транспортных услуг, предоставляемых грузовладельцам и пассажирам. Для повышения своей конкурентоспособности на рынке автотранспортных услуг предприятиям приходится особое внимание уделять вопросам качества. Основными показателями качества услуг на автомобильном транспорте являются безопасность и регулярность поездок, транспортная безопасность и сервисное обслуживание. В настоящее время недостаточно проработанные нормативно-методическая база и отсутствие утвержденного регламента оценки качества обслуживания пассажиров (клиентов) в пунктах отправления и прибытия транспорта тормозят эффективность функционирования предприятий. Проведенный анализ показал, что в области перевозки пассажиров эти вопросы исследованы и проработаны недостаточно, особенно в части организации обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта. Этим и объясняется актуальность настоящей работы.

Целью исследования работы является – рассмотрение теоретических и практических основ обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- проанализировать нормативно-правовые основы, регулирующие обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;

- рассмотреть современное состояние сервисного обслуживания в пунктах прибытия и выбытия транспорта;

- провести анализ сервисного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта на примере ООО «Тываавтотранс» г. Кызыл.

- проанализировать организацию и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на примере ООО «Тываавтотранс» г. Кызыл.

- разработать рекомендации по совершенствованию обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта на примере ООО «Тываавтотранс» г. Кызыл.

Объектом исследования курсовой работы является деятельность КП администрации г. Кызыл «Тываавтотранс».

Предметом исследования является деятельность КП администрации г. Кызыл «Тываавтотранс» в сфере обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.

Методологической базой работы является нормативно-правовые акты и литература по теме исследования.

Практическая значимость исследования определяется тем, что данное исследование может быть использована транспортными компаниями для принятия решений в области планирования пассажирских перевозок в регионах РФ.

Для реализации поставленных в исследовании задач использовались эмпирические и теоретические методы научного исследования, такие как сбор и анализ информации, дедукция, моделирование, сравнение, экономико-статистический метод. .

Структура данной работы состоит из: введения, 2 глав, заключения, списка используемой литературы и приложений.

ГЛАВА 1. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ПУНКТАХ ПРИБЫТИЯ И ВЫБЫТИЯ ТРАНСПОРТА

1.1 Нормативно-правовая база сервисного обслуживания пассажирских перевозок

В условиях непрерывного развития взаимосвязей между городом и другими населенными пунктами и регионами страны повышаются требования, предъявляемые к транспортной инфраструктуре, к взаимодействию ее элементов в транспортных узлах.

Вокзальные комплексы являются важнейшим транспортно-пересадочным узлом, ежедневно обслуживающим не только большое количество пассажиров, но и различные виды транспорта, обеспечивая их комфортную взаимосвязь. Координация всех операторов, оказывающих транспортное обслуживание населения, сокращает время ожидания при пересадке с одного вида транспорта на другой и тем самым сокращает время в пути следования. Наличие возможности удобных и быстрых способов передвижения способствует повышению мобильности населения, повышает пассажиропотоки, а как следствие, повышает экономическую эффективность предприятий транспортного обслуживания. При расположении вокзала в городе необходимо учитывать совокупность транспортных устройств в пунктах примыкания или пересечения соответствующих магистралей (линий, трасс) различных видов внешнего транспорта (железнодорожного, речного, морского, автомобильного, воздушного), а также городского транспорта, совместно выполняющих операции по транзитным, дальним, местным, пригородным и городским перевозкам пассажиров и грузов.

При размещении автовокзала в городе учитывают лёгкость проезда к нему из-за пределов города, поэтому в крупных городах автовокзалы часто выносятся на окраины. Во многих городах автовокзал размещают на одной площади с другими вокзалами, чаще всего -- железнодорожным. Существуют

также автовокзалы, совмещённые с другими видами вокзалов в одном терминале.

Вокзал всегда является частью вокзального комплекса (железнодорожной пассажирской станции, пассажирского района, речного или морского порта, пассажирской автобусной станции, пассажирского сектора аэропорта), в который входят все функционально и композиционно взаимосвязанные между собой здания, сооружения и устройства, предназначенные для обслуживания пассажиров и проведения билетных, багажных, почтовых и других операций.

Планировочное решение участка и выбор принципиальной схемы вокзала должны производиться в соответствии с требованиями по планировке и застройке городов, поселков, сельских населенных пунктов и на основе схемы районной планировки и генерального плана города с целью наиболее полного удовлетворения потребностей народного хозяйства и населения в перевозках с минимальными строительными затратами и эксплуатационными издержками.

Вокзалы должны быть связаны удобными транспортными путями с крупными промышленными зонами, основными жилыми районами, зонами и объектами массового тяготения городского или регионального значения. Учитывая, что в любом из вокзалов пассажир не оканчивает своей поездки, а, как правило, лишь меняет один вид транспорта на другой, чаще всего внешний транспорт на внутригородской, или наоборот, в ситуационных планах вокзалов необходимо показывать:

- территории существующих и проектируемых сооружений внешнего транспорта, с определением месторасположения всех пассажирских зданий (в том числе железнодорожных вокзалов, речных и морских портов и пристаней, автобусных вокзалов, аэропортов и вертолетных станций городских аэровокзалов и транспортных агентств), а также мостов, путепроводов, тоннелей и других опорных инженерно-транспортных сооружений;

- скоростные дороги, магистральные улицы и дороги общегородского и районного значения;

- системы общественного транспорта (с выделением линий скоростного движения) с размещением существующих и проектируемых трамвайных, троллейбусных и автобусных депо и парков, гаражей для легковых и грузовых таксомоторов, грузовых и специальных автомобилей.

Категории обслуживаемых пассажиров соответствуют основным видам пассажирских сообщений - международным, дальним, местным, пригородным, внутригородским и различным их сочетаниям, которые во многом определяют характер и последовательность проводимых операций, а, следовательно, и состав основных помещений, соотношение их площадей, последовательность размещения и принципиальную архитектурно-пространственную схему вокзала

Особенность транспортных услуг заключается в сочетании различных видов сервиса: услуг транспорта, питания, размещения, экскурсии и т. д. Отсюда большое число правовых документов, регламентирующих сервисные услуги в пассажирских перевозках.

1. Основным документом, регламентирующим перевозку пассажиров и багажа, является договор перевозки. Факт заключения договора перевозки удостоверяется проездным билетом. В стоимость услуг перевозки входят: оплата права проезда по дороге на определенное расстояние по тарифу перевозки; стоимость плацкарты (право пассажира на спальное место в вагонах различного класса); плата за страховку при возникновении несчастного случая; комиссионный сбор за услуги предварительной продажи билетов и др. Иногда в стоимость услуг включаются местные сборы и доплаты.

Сопутствующие (питание, напитки, постельное белье и др.) и дополнительные услуги предоставляются пассажиру за определенную плату.

2. Гражданский кодекс РФ гл. 34 – Аренда, гл. 40 – Перевозки, гл. 47 – Хранение, гл. 48 – Страхование и др.

3. Правила, например, предоставления гостиничных услуг в РФ №490 от 25.04.97, перевозки пассажиров и багажа по видам транспорта, перевозки грузов и др.

4. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» и др.

5. Федеральный закон об основах туристической деятельности в РФ.

6. Закон о защите прав потребителей и т. д. является основой регулирования отношений исполнителей транспортных услуг и их потребителей.

7. Для обеспечения терминологического единства при выборе показателей качества транспортных услуг в пассажирских перевозках служит государственный стандарт России: ГОСТ 51004-96 " Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества".

Кроме того, это могут быть и другие документы: правила, СНиПы, СанПиНы, инструкции, утвержденные органами государственного управления, которые устанавливают обязательные требования, направленные на обеспечение безопасности жизни и здоровья клиентов, охраны окружающей среды, сохранность имущества клиентов, соответствие услуг функциональному назначению, точности и своевременности исполнения.

Услуги, предоставляемые предприятиями общественного питания на вокзалах, в поездах, гостиницах и других местах, должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 50764-95 " Услуги общественного питания. Общие требования". Он распространяется на предприятия общественного питания всех форм собственности, а также на частных лиц - предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере общественного питания. Услуги питания включают услуги по изготовлению кулинарной продукции и по созданию условий по ее реализации и потреблению в соответствии с типом и классом предприятия, которые подразделяются на услуги питания ресторана, бара, кафе, столовой, закусочной. При оказании услуг должны учитываться требования эргономичности и эстетичности, которые характеризуются

совокупностью гигиенических, антропологических, физиологических возможностей потребления, гармоничного архитектурно-планировочного стиля и культурой обслуживания.

Нормативной основой регулирования отношений исполнителей транспортных услуг и их потребителей является Закон РФ " О защите прав потребителей", закрепляющий права потребителей, продекларированные в документе Генеральной Ассамблеи ООН " Руководящие принципы для защиты интересов потребителей". К числу важнейших прав потребителей относятся права на качество товаров, работ и услуг, на их безопасность для жизни и здоровья, сохранность имущества и охрану окружающей среды. Потребитель имеет право на выражение своих интересов, удовлетворение основных потребностей и возмещение нанесенного ущерба.

Нормативными документами при обязательной сертификации транспортных, туристских услуг и услуг гостиниц, вокзалов и сервис-центров могут быть межгосударственные стандарты, государственные стандарты России, а также другие документы (Правила, СНиПы, СанПиНы, инструкции), утвержденные органами государственного управления, которые устанавливают обязательные требования, направленные на обеспечение безопасности жизни и здоровья клиентов, охраны окружающей среды, сохранность имущества клиентов, соответствие услуги функциональному назначению, точности и своевременности исполнения.

1.2 Современное состояние сервисного обслуживания в пунктах прибытия и выбытия транспорта

Сервис предполагает индивидуальный подход в обслуживании человека, техники, сырья (материала), выполнение индивидуальных услуг и операций, которые зачастую требуют от исполнителя дополнительных затрат времени, энергии, ресурсов, но, как правило без дополнительного увеличения их стоимости для обслуживаемого объекта.

В транспортном сервисе индивидуальный подход в обслуживании включает: доброжелательное приветствие, улыбку, мягкую вежливую манеру общения, хорошее деловое настроение, искреннее проникновение в нужды, желания, спрос клиента, неподдельная заинтересованность в решении проблем клиента, обаяние и сердечную благодарность за обращение к обслуживаемому объекту. Другими словами, здесь работник службы сервиса, кроме традиционных операций по обслуживанию потребителей транспортных услуг, создает своими интеллектуально-умственными и эмоциональными способностями определенную положительную ауру – продукт, который вместе с приобретаемой услугой передается клиенту.

Так и у проводников, забота о пассажирах – главное в работе проводника.

Для обеспечения высокого сервиса в перевозках пассажиров необходимы комфортабельные современные вагоны. Основная роль в сервисном обслуживании пассажиров при перевозках возлагается на пассажирские компании и сервис-центры.

Самым мощным фактором успешности Компании является удовлетворенность пассажиров, которая может быть достигнута благодаря умению работников Компании выстроить с ними тесные эффективные отношения. Именно от качества взаимоотношений с работниками поездных бригад пассажир создает впечатление и представление о Компании и в целом о стране.

Одна из важнейших задач - это повышение уровня обслуживания пассажиров. Конкурентоспособность Компании все больше зависит от вклада каждого работника.

Существуют три требования (ожидания), удовлетворение которых позволяет превратить потенциальных потребителей в поклонников нашей Компании:

Уровень 1. Точность. Пассажиры хотят, чтобы Компания предоставила именно тот перечень услуг, который включен в стоимость, а проводник

принёс именно то, что ему заказывали. Если Компания проваливает «экзамен на точность», пассажиры не захотят иметь с ней дело.

Уровень 2. Доступность. Каждая Компания, чьи услуги станут более доступными, приобретёт больше потребителей. Пассажир может обратиться к проводнику в любое время суток на протяжении всей поездки. Если пассажир обращается к проводнику по вопросу обслуживания, его просьба должна быть удовлетворена не позднее 15 минут

Однако точность и доступность являются необходимыми, но недостаточными требованиями.

Уровень 3. Участие. Пассажиры хотят, чтобы Вы были внимательны к их потребностям, прислушивались и проявляли чуткость и отзывчивость. Пассажир, который чувствует, что его понимают, стоит на шаг ближе к тому, чтобы стать постоянным клиентом.

На сегодняшний день успешный проводник - это работник, ориентированный на интересы пассажира и стремящийся к максимально точному и качественному выполнению своих обязанностей.

Клиентоориентированность - ориентация на потребителя (как внутреннего, так и внешнего) с целью лучше понять его потребности и удовлетворить их. Таким образом, различают два вида клиентоориентированности:

внешняя - это ориентация персонала на интересы пассажиров, проявляющаяся в глубоком понимании и эффективном удовлетворении их потребностей. Поездная бригада, проявляя внимание, вежливость и оперативность в обслуживании, компенсирует возможные негативные впечатления пассажира о техническом состоянии вагона. Если пассажир действительно доволен, решение о дальнейшем сотрудничестве он принимает быстрее и легче, а это залог долгосрочной устойчивости бизнеса;

внутренняя - это показатель, отражающий качество корпоративных коммуникаций между сотрудниками Компании при решении различных задач.

Каждый работник и Компания в целом зависят от наших пассажиров, и поэтому Вы обязаны и должны понимать их сегодняшние и будущие потребности, точно выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Так настоящее время актуально создание так называемого «умного вокзала».

«Умный вокзал» - комплекс систем, позволяющих максимально увеличить эффективность функционирования инфраструктуры и технических средств вокзала, при котором все технические, технологические и организационные процессы реализуются при минимальном участии человека. Объектом внедрения технологий является весь вокзальный комплекс, включающий в себя здание вокзала и примыкающую к нему инфраструктуру (перроны, платформы, подземные переходы, конкорсы и т.д.).

Цели создания:

1. Повышение качества обслуживания и уровня комфорта для посетителей (в том числе для пассажиров и работников) вокзального комплекса. При этом особое внимание уделяется пассажирам с ограниченными физическими возможностями.

2. Обеспечение требуемого уровня санитарно-гигиенических условий.

3. Обеспечение комплексной безопасности на территории вокзала с учетом реального расчета риска.

4. Сокращение эксплуатационных расходов путём внедрения новейших ресурсосберегающих и инновационных технологий, а также оптимизации использования трудовых ресурсов.

5. Повышение доходов от подсобно-вспомогательной деятельности вокзалов путём внедрения новейших инновационных технологий и оптимизации использования объектов инфраструктуры, включая оптимизацию сдачи в аренду помещений вокзала.

6. Улучшение экологической обстановки на территории вокзала, минимизация негативного воздействия инфраструктуры и технических средств вокзала на окружающую среду с учетом реальной эффективности принимаемых мер и автоматизации контроля за их соблюдением.

Основные принципы функционирования «умного вокзала»

1. Автоматизация процессов жизнеобеспечения (интеллектуальное управление функционированием инфраструктуры и технических средств вокзала), при которой системы управления процессами жизнеобеспечения вокзального комплекса функционируют в едином информационном пространстве. Благодаря этому достигается взаимодействие между системами с возможностью изменения режимов работы одних систем при получении соответствующей информации из других систем для: обеспечения надёжности функционирования систем жизнеобеспечения, комплексной безопасности на территории вокзала, эффективного потребления энергоресурсов вокзалом, продления срока службы технических средств, повышения уровня комфорта пассажиров и работников вокзала.

2. Возможность обеспечения дистанционного контроля из региональных ситуационных центров за функционированием систем жизнеобеспечения вокзалов, и, при необходимости, возможность управления работой данных систем при возникновении нештатных ситуаций, а также в целях оптимизации работы систем жизнеобеспечения данных вокзалов.

Автоматизированные системы управления жизнеобеспечением вокзала уже внедрены на 10 вокзалах Дирекции (Новокузнецк, Екатеринбург, Ладужский, Оренбург, Тюмень, Красноярск, Хабаровск, Челябинск, Пермь-2, Курган).

Существуют разные подходы к созданию таких систем, в зависимости от фирм, которые занимаются реализацией данных проектов. Изначально на вокзалах Дирекции внедрялась Комплексная система инженерного обеспечения. Первым вокзалом, оборудованным стал вокзал Екатеринбург.

Комплексная система инженерного обеспечения представляет собой единый комплекс управления всеми подсистемами жизнеобеспечения в автоматическом режиме, дублируемом возможностью контроля и вмешательства оператора (диспетчера) при возникновении нештатных ситуаций. В полном объёме в состав системы входят следующие подсистемы:

1. Управления и диспетчеризации инженерного оборудования, контролирующая функционирование устройств кондиционирования и вентиляции, отопления, холодоснабжения, водоснабжения и канализации, освещения и электроснабжения.

2. Безопасности, контролирующая функционирование устройств пожарной безопасности (пожарная сигнализация, пожаротушение, управление эвакуацией, управление противодымной защитой) и технической безопасности (охранная сигнализация, контроль доступа, видеонаблюдение).

3. Связи, контролирующая функционирование устройств автоматической телефонной связи, радиосвязи, оперативно-технологической связи, спецсвязи.

4. Мониторинга состояния зданий и сооружений, контролирующая состояние кровли и перекрытий, несущих конструкций, при необходимости может осуществляться мониторинг геологических подоснов, вибрационный и сейсмологический мониторинг.

5. Информационно-справочная, контролирующая функционирование устройств единого времени, информационно-справочных устройств.

6. IT-подсистема, контролирующая функционирование локальной вычислительной сети, сети передачи данных, ситуационного центра, центра обработки данных.

Число подсистем может выбираться заказчиком.

Развитием комплексной системы инженерного обеспечения стала «автоматизированная система диспетчерского контроля и управления» (АСДКУ), внедрённая на вокзале Новокузнецк в 2013 г. АСДКУ представляет собой функционально расширенный вариант системы

управления и диспетчеризации инженерного оборудования. К преимуществам АСДКУ относится выраженная ресурсосберегающая направленность (примерный срок окупаемости - 7 лет). В 2015 г. планируется начать тиражирование системы на полигоне Западно-Сибирской региональной дирекции железнодорожных вокзалов.

Автоматизация процессов жизнеобеспечения совершенствуется: появились новые функциональные возможности, в частности - возможность контроля функционирования данных систем из одного (единого) или нескольких центров управления.

3. Применение инновационных технологий (в том числе нанотехнологий) и методов оптимизации инженерных и информационных систем для достижения максимального ресурсосберегающего эффекта, повышения комфорта пассажиров и работников вокзала, обеспечения требуемого уровня санитарно-гигиенических условий.

4. Применение технологий «Зеленого здания», отвечающих европейским стандартам «Green Building». «Зеленое здание» позволяет использовать технологии, которые позволяют минимизировать отрицательное воздействие инфраструктуры вокзала на окружающую среду и повышающие уровень комфорта для посетителей.

5. Оптимизация процессов обслуживания пассажиров путём максимально удобного расположения объектов, связанных с обслуживанием посетителей и их информированием, с учетом требований энергетической эффективности и создания максимального уровня комфорта для пассажиров и работников вокзала.

Для реализации Программы «Обустройство вокзалов для людей с ограниченными физическими возможностями» необходимо переоборудовать: привокзальные площади; здания вокзалов; перроны вокзальных комплексов.

Для повышения эффективности работы пунктов отправления и прибытия - необходимо создать условия, при которых пассажир будет чувствовать себя максимально комфортно и удобно. Использование новых

технологий позволит увеличить обрабатываемость (КПД кассиров к примеру), что, в свою очередь уменьшит время простоя пассажиров в очередях, а установка электронных терминалов обеспечит снижение нагрузки на продавцов билетов, установка новейших систем безопасности(в связи с усилениями) сделает проверку пассажиров более быстрой, сэкономит время и нервы пассажирам.

-координация работы служб вокзала(например, службы безопасности) позволит избежать затруднений неудобств для пассажиров;

-координация работы диспетчерской службы позволит ходить автобусам строго по расписанию, что не сможет не порадовать пассажиров, особенно дальних рейсов, так же, для осуществления беспрепятственного подхода пассажиров к автобусам - необходимо навести чистоту и порядок на территории;

- для того, чтобы время до посадки пролетало быстрее, можно усовершенствовать рекреационные зоны вокзала;