



Проектное задание

МАРКЕТИНГОВЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ МАРКЕТИНГОВЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В проектной работе используются результаты НИР «Проведение анализа и исследований мер, реализуемых государственными унитарными предприятиями города Москвы, осуществляющими транспортное обслуживание населения, и направленных на повышение качества обслуживания и привлекательности транспорта общего пользования, в целях оценки соответствия ожиданиям текущих и потенциальных пассажиров, разработку стандартов транспортного обслуживания населения наземным транспортом общего пользования» (соглашение № 99-ДТиРДТИ-С от 02.10.2015).



Информационная справка

В 2015 г. перед сотрудниками кафедры Маркетинга и кафедры Предпринимательства и логистики встала задача разработать стандарт транспортного обслуживания населения наземным транспортом общего пользования.





Исходные условия исследования

Специфика транспортных услуг предполагает обязательный учет мнения потребителей относительно качества оказываемой услуги (маркетинговый подход к управлению качеством) по показателям, доступным для восприятия пассажиров, а также оценку исполнения обязательных требований, основанную на регулярном мониторинге и контроле показателей соответствующими уполномоченными организациями.

В этой связи для оценки уровня качества транспортного обслуживания необходимо:

- Определить показатели качества мультиатрибутивной транспортной услуги с выделением категорий, отражающих свойства услуги на всех этапах ее формирования;
- Учесть юридические, финансовые и технические ограничения;
- Определить существующий уровень качества услуги НТОП.
- Определить целевой уровень качества и степень допустимого отклонения оказываемой услуги от целевого значения.
- Оценить степень соответствия ожидаемого потребителями уровня качества воспринимаемому, которая рассматривается как уровень удовлетворенности потребителей услуги.



Цели и задачи научно-исследовательской работы

1. Оценка уровня соответствия принятых мер по повышению привлекательности транспорта общего пользования ожиданиям текущих и потенциальных пассажиров

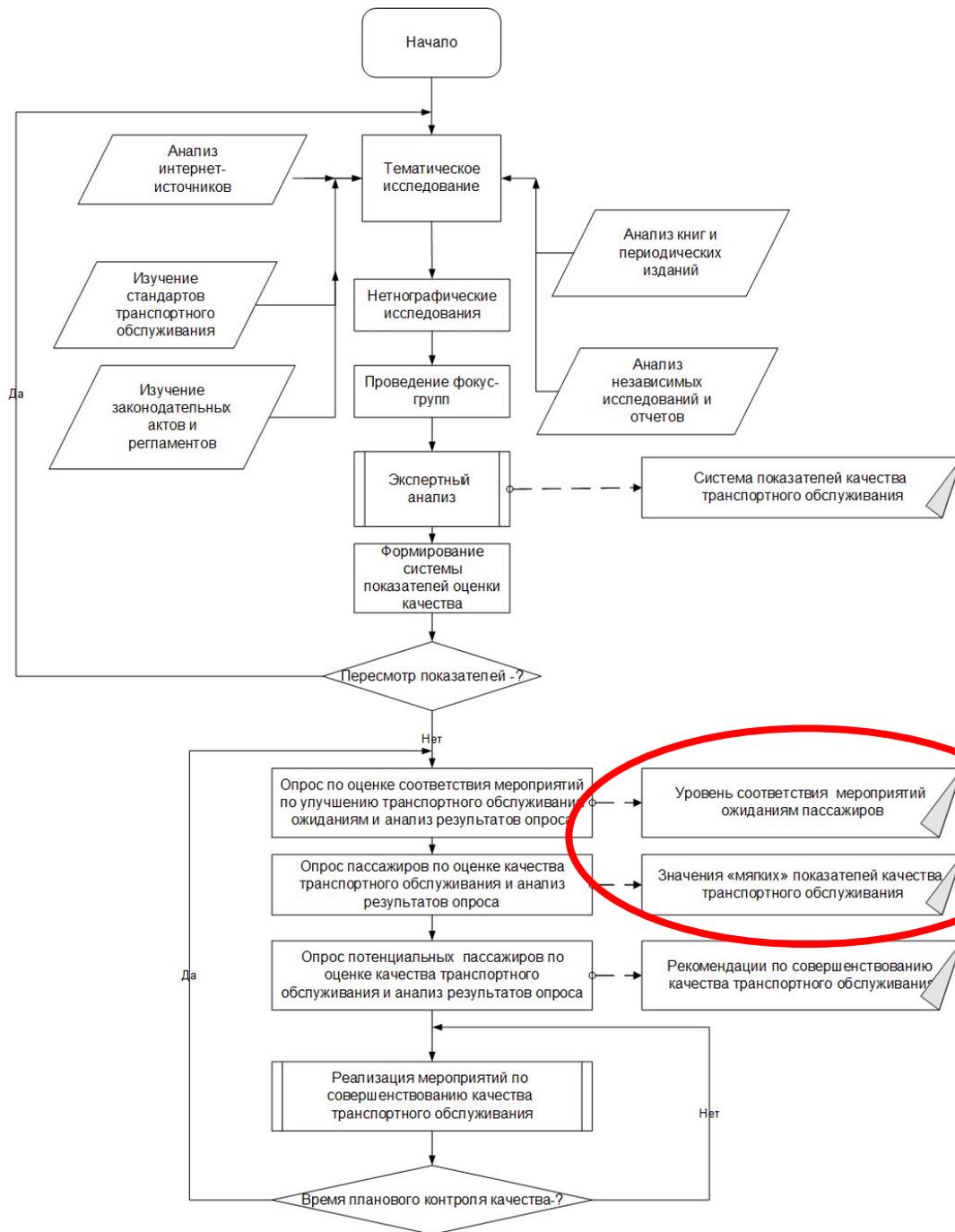
- Формирование реестра мероприятий, проводимых с целью повышения качества обслуживания НТОП
- Определение уровня соответствия принятых мер ожиданиям пассажиров

2. Разработка проекта стандарта транспортного обслуживания

- Определение параметров транспортной услуги, влияющих на рост недовольства или удовлетворённости качеством обслуживания
- Определение показателей качества транспортного обслуживания
- Оценка воспринимаемого качества транспортного обслуживания
- Разработка проекта стандарта транспортного обслуживания населения НТОП



Алгоритм исследования



ЭТО ОБЛАСТЬ ПРОЕКТНОЙ РАБОТЫ



Несколько вопросов по алгоритму исследования

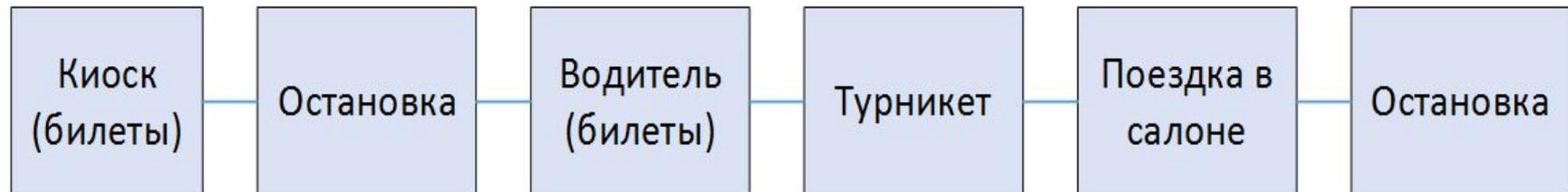
Проанализируйте алгоритм исследования и постарайтесь ответить на несколько вопросов:

1. Что включает в себя тематическое исследование?
2. С какой целью оно проводилось?
3. Как анализировать информацию из Интернет? По какому принципу следует выбирать сайты для анализа?
4. В чем состоит метод фокус-групп? Как проводятся фокус-группы? С какой целью они проводились в данном исследовании?
5. С какой целью проводился экспертный анализ? Как вы считаете, кто был экспертом в данном исследовании?



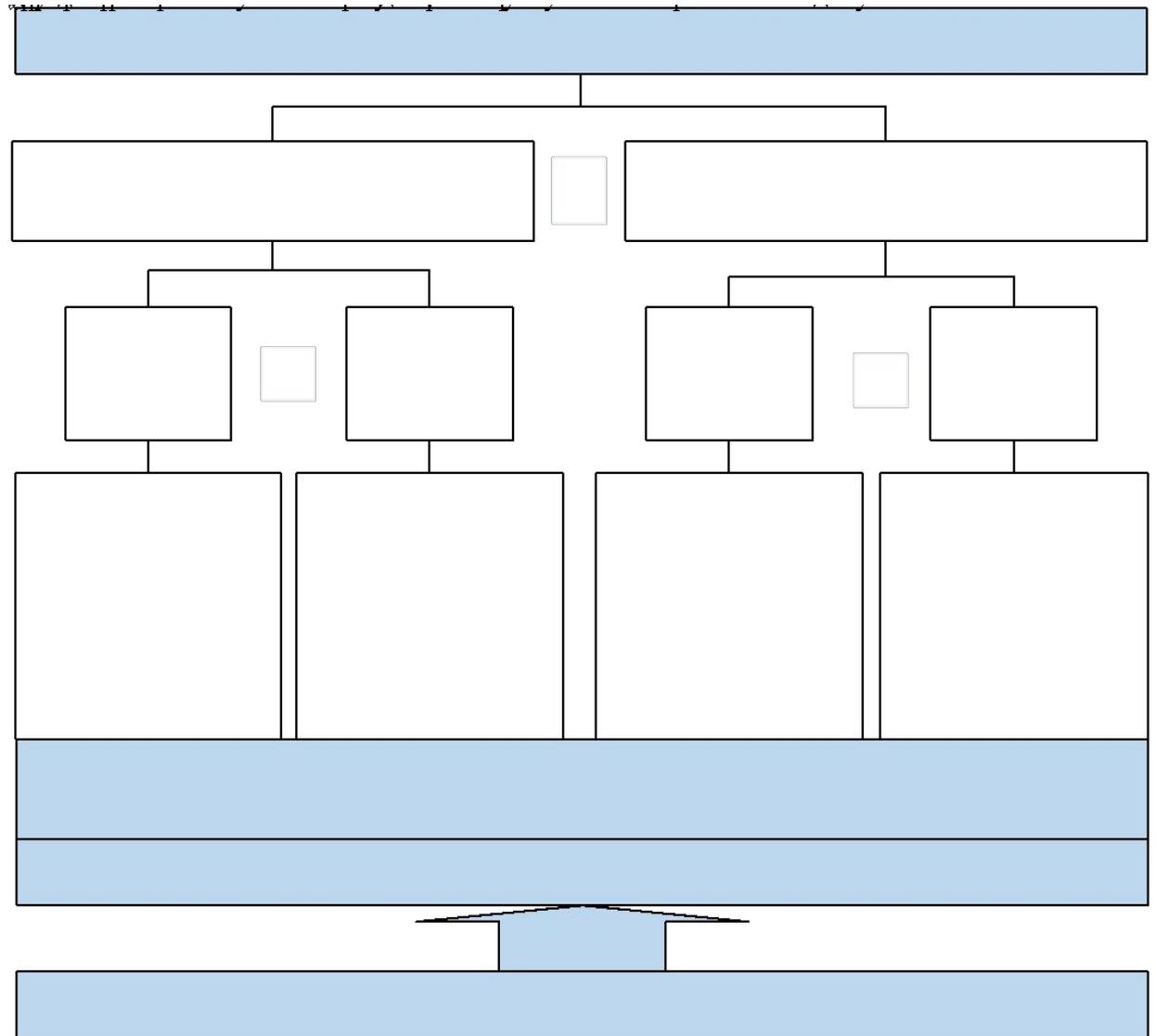
Отдельные результаты тематического исследования

- Проанализированы методики оценки качества предоставляемых услуг
- На основании анализа контента сообществ в социальных сетях и 50-и наиболее популярных ресурсов, содержащих информацию о городском наземном транспорте, были выявлены основные «точки контакта» НТОП.



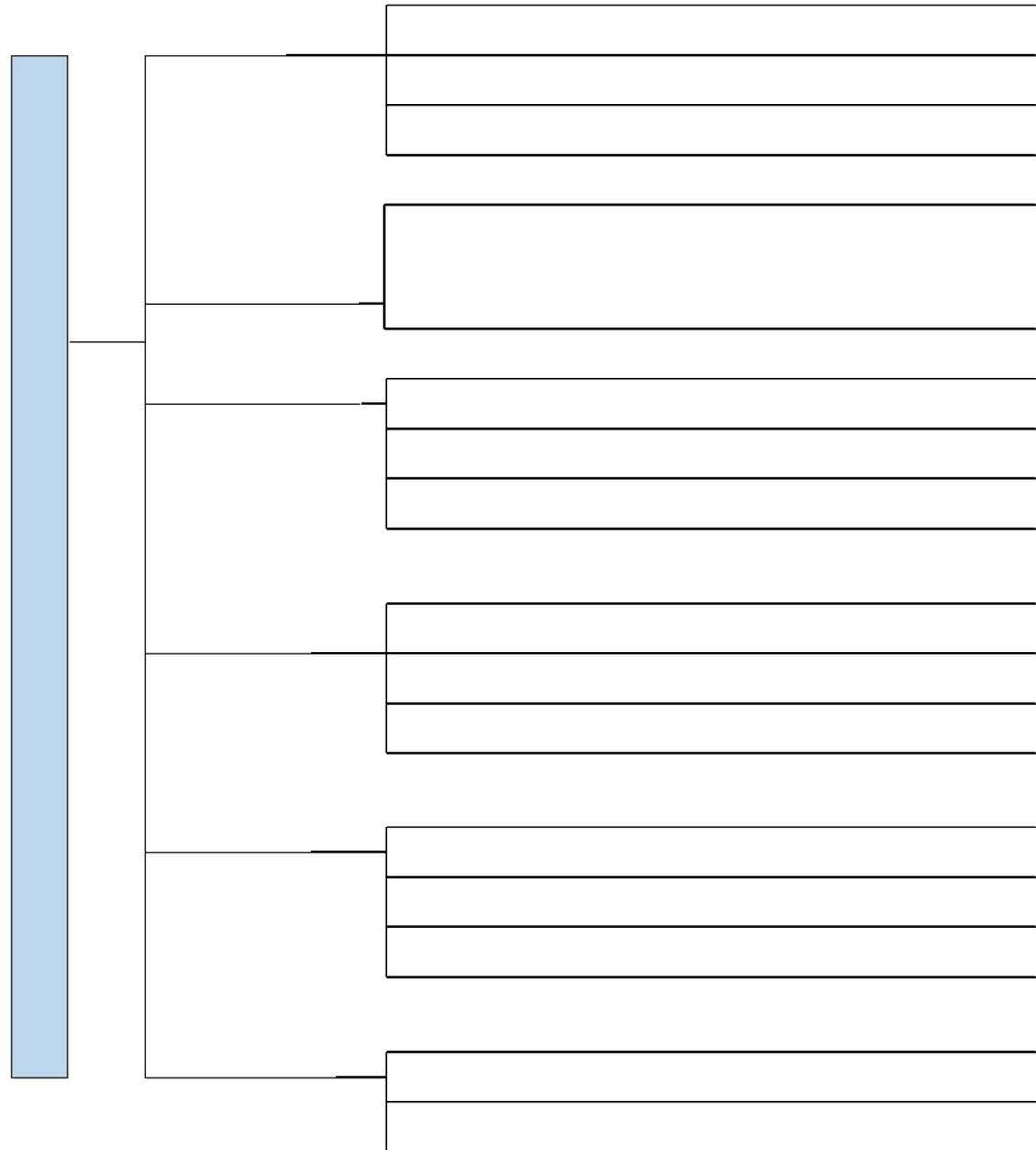
Отдельные результаты тематического исследования

- Была разработана структура системы показателей оценки качества НТОП



Отдельные результаты тематического исследования

- Были определены показатели качества услуг НТОП для выполнения оценки их уровня на текущий момент





Несколько вопросов по показателям для оценки качества услуг в исследовании

- Как вы уже успели заметить, каждая группа критериев содержит несколько атрибутов (показателей) для анализа. Мы хотим получить интегральную оценку воспринимаемого респондентами качества. Как это сделать? Обсудите варианты ответа на практических занятиях.
- Мы оцениваем воспринимаемое качество услуги. В какой степени оно совпадает с удовлетворенностью респондента. Не забудьте включить ответ на этот вопрос в отчет по НИР.



Отдельные результаты тематического исследования

- Разработан сценарий фокус-групп
- Разработана анкета для опроса пассажиров с целью выявления отношения жителей г. Москвы и гостей столицы к происходящим изменениям
- Разработана анкета для оценки достигнутого качества услуг НТОП по оценке соответствия уровня услуг НТОП ожиданиям респондентов.



Задание 1

Оценить по полученным в ходе исследования данным опроса отношение пассажиров к происходящим изменениям в области НТОП с учетом возрастных групп респондентов.

Изменения, проводимые в г. Москве в 2015-2016 гг.

- разработка новых типов остановочных пунктов и замена старых;
- развитие маршрутной сети НТОП;
- обновление подвижного состава НТОП с учетом его оборудования для перевозки маломобильных граждан;
- развитие системы продаж билетов;
- введение и расширение ночных маршрутов;
- улучшение работы с обращениями граждан;
- обустройство выделенных полос для НТОП;
- разработка приложения «Яндекс транспорт» для определения текущего месторасположения ТС;
- внедрения на остановочных пунктах электронных табло с информацией о времени прибытия ТС;
- реконструкция трамвайных путей (на более бесшумные), введение новых видов трамваев (в том числе скоростных);
- совершенствование тарифной системы;
- экологические мероприятия (например, использование на НТОП природного газа вместо бензина)
- оснащение остановочных пунктов и салонов транспортных средств системой Wi-Fi.



Задание 2

Оценить уровень соответствия воспринимаемого качества наземного транспорта общего пользования в выбранной категории показателей по вариантам:

Варианты проектной работы

Задание	Вариант
Оценка соответствия ожиданий производимым изменениям	Все
Безопасность - Безопасность перевозки пассажиров и багажа	1
Информированность - Организация внешних коммуникаций	2
Информированность - Информационное обеспечение в салоне транспортного средства	3
Информированность - Информационное обеспечение на остановочных пунктах	4
Информированность - Информирование об изменениях на НТОП	5
Комфортность - Комфортность пешеходных путей подхода к остановочным пунктам (отхода от остановочных пунктов)	6
Комфортность - Комфортность ожидания посадки в транспортное средство	7
Комфортность - Комфорт посадки/высадки	8
Комфортность - Комфорт в салоне	9
Контактность - Взаимодействие персонала с пассажирами/потенциальными пассажирами	10
Контактность = Работа с претензиями	11
Контактность - Дополнительные услуги	12



Заключение

- По результатам исследования подготовить отчет в соответствии с ГОСТом.
- Оформить презентацию на 4-5 мин.
- Изложить: цели и задачи исследования, методику исследования, результаты, предложения по улучшению качества НТОП

ГОСТ 7.32 – 2001
МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

Система стандартов по информации,
библиотечному и издательскому делу

**ОТЧЕТ О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ
РАБОТЕ**

Структура и правила оформления

Издание официальное



Удачи!

Консультируйтесь с преподавателями! Это поможет вам избежать ошибок.