

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВЯТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт экономики и менеджмента
Факультет менеджмента и сервиса
Кафедра сервиса, туризма и торгового дела

ОЦЕНКА И ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА СЕРВИСА АВТОТРАНСПОРТНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ НА ПРИМЕРЕ АО «АТП» Г. КИРОВ

Разработал студент гр. СВб-4601-03-22 Плотников Д.К.

Научный руководитель: к.э.н., доцент Чеглакова Л.С.

Киров, 2017 г.



СВЕДЕНИЯ О ВКР



Цель выпускной квалификационной работы явилась оценка и формирование направлений обеспечения роста качества сервиса автотранспортного предприятия.

Объектом изучения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы явилось транспортное предприятие АО «АТП» г. Кирова.

Предмет исследования – качество сервиса услуг транспортного предприятия.

Цель исследования предопределила постановку следующих **задач**:

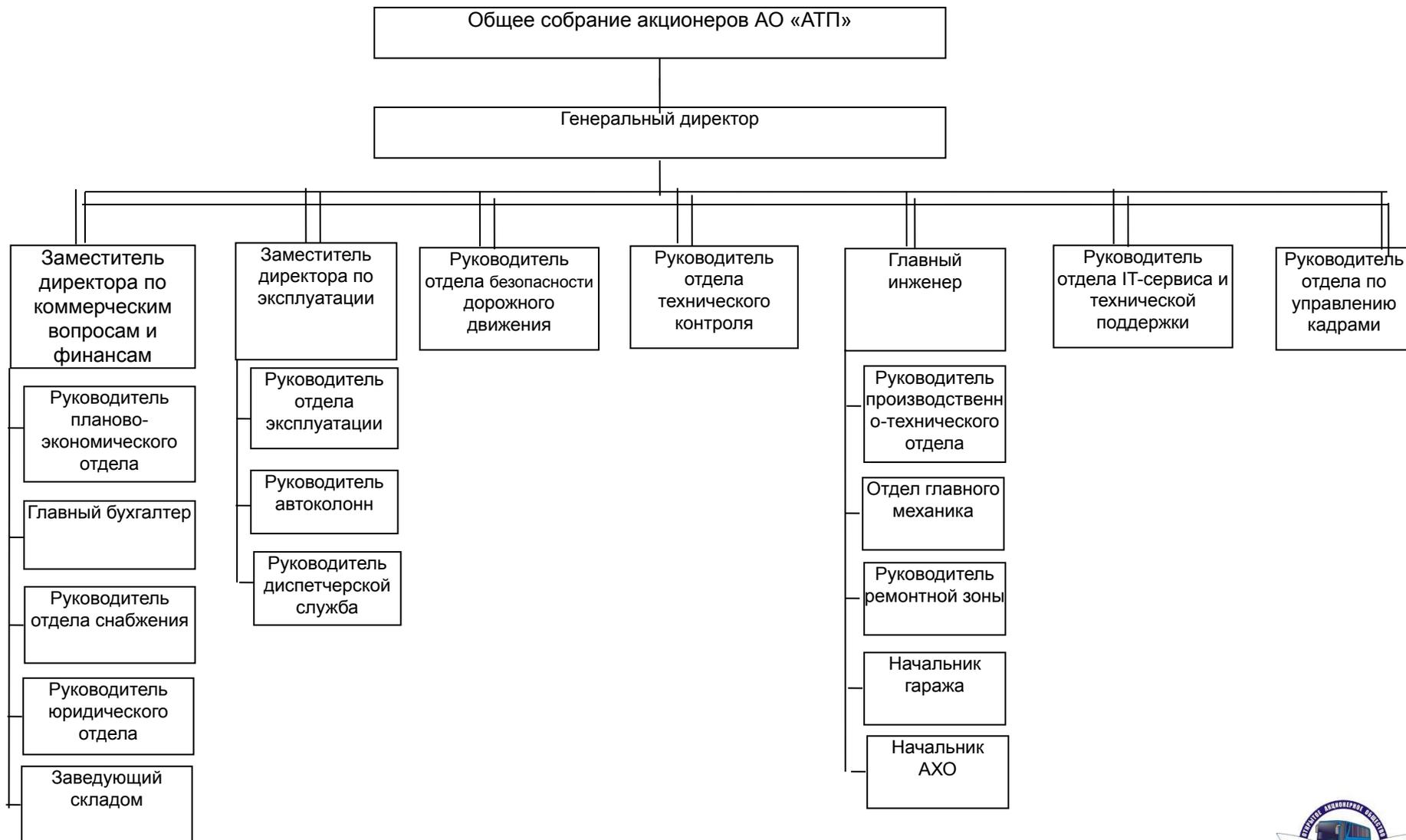
Для успешной реализации поставленных задач в работе были использованы следующие методы: анализ, сравнение и обобщение, опрос, качественный и количественный анализ экспериментальных данных.

Цель и задачи исследований определили конкретную **структуру выпускной квалификационной (бакалаврской) работы**, которая состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложений.

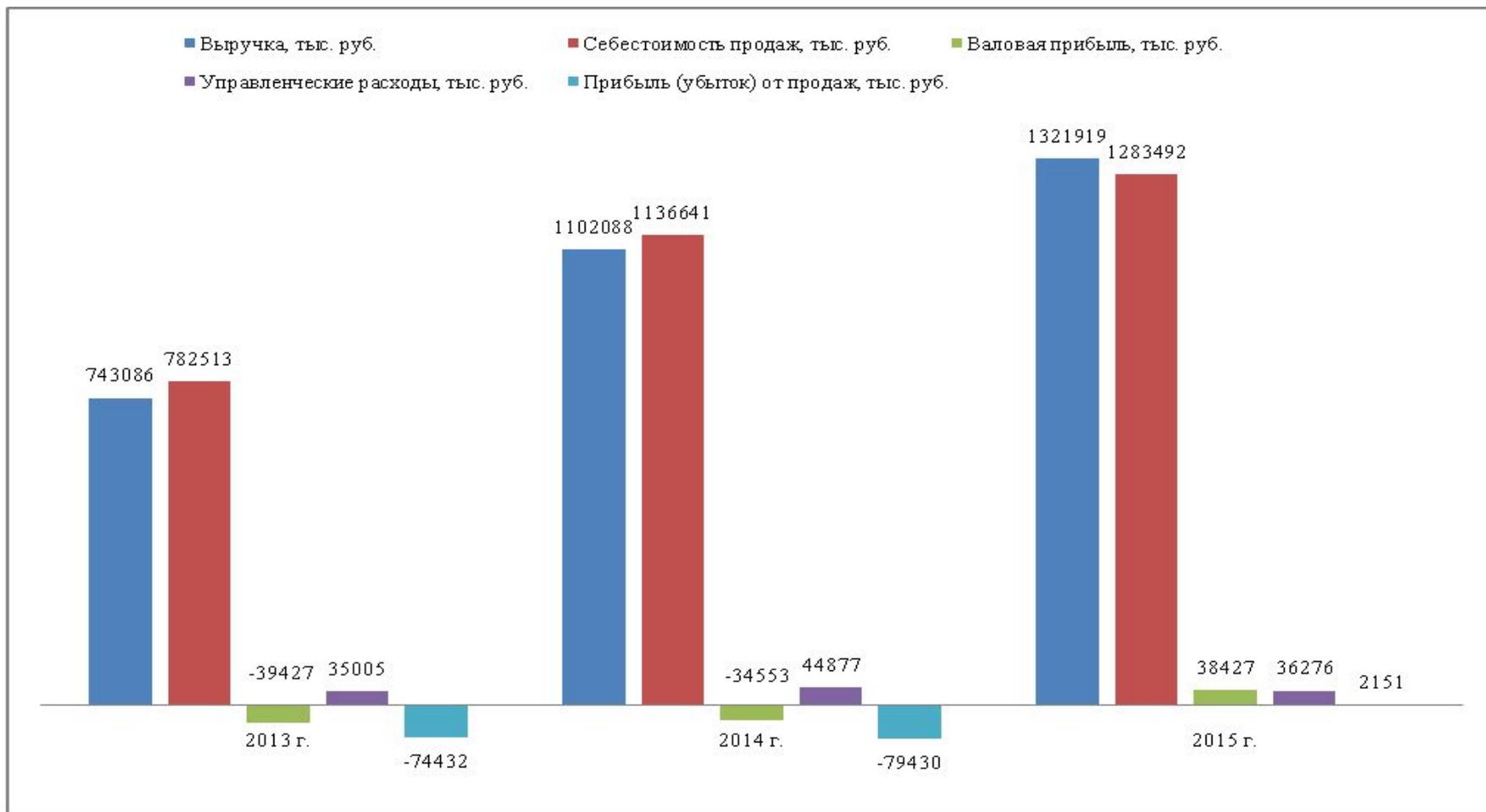
ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕССЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ АО «АТП»



СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ АО «АТП»



ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И РАЗВИТИЯ АО «АТП»



ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЪЕМ ПЕРЕВОЗОК АО «АТП»

Наименование показателя	2013 г.	2014 г.	2015 г.	Откл. (+, -) 2015 г. от 2013 г.
Объём перевозок пассажиров, чел.	8575451	10290541	12078100	140,8
Количество единиц подвижного состава, ед.	212	212	216	101,9
Количество городских маршрутов предприятия, ед.	29	27	27	93,1
Коэффициент качества оказания услуг по перевозке пассажиров предприятием, пунктов	0,638	0,639	0,638	-



ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АО «АТП»



П Р А В И Л А П Е Р Е В О З К И

- 1) осуществление обеспечения перевозок АО «АТП» в соответствии с законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, регулирующими вопросы перевозки пассажиров по регулярным городским маршрутам;
- 2) обеспечение выпуска автобусов предприятием АО «АТП» на линию в количестве, по маршрутам и графикам, утвержденным постановлением администрации города Кирова, в частности: № 1, 3, 5, 9, 10, 12, 15, 17, 20, 21, 22, 23, 26, 37, 38, 39, 50, 51, 52, 53, 54, 61, 70, 84, 88, 90;
- 3) обеспечение безопасности движения автобусов, связанных с перевозкой пассажиров на городских маршрутах АО «АТП» в соответствии с требованиями Федерального закона от 10.12.1995 №196-ФЗ «О безопасности дорожного движения», правил, стандартов и приказов Министерства транспорта РФ и других действующих нормативно-правовых актов по вопросам обеспечения безопасности дорожного движения;
- 4) предоставление предприятием АО «АТП» пассажирам необходимой информации в наглядной и доступной форме:
 - наличие остановочных указателей в соответствии с условиями заключенных с администрацией города Кирова договоров на всех остановках общественного транспорта с информацией о номерах останавливающихся маршрутов;
 - внешнее оформление автобусов предприятия: наличие переднего указателя номера маршрута, освещаемого в темное время суток; бокового указателя номера и маршрута следования; заднего указателя номера маршрута; переднего и заднего государственных номеров автобуса;
 - соответствующее внутреннее оформление автобусов предприятия ;
 - наличие экипировки подвижного состава предприятия;
 - объявление водителем автобуса предприятия для пассажиров названия ближайшей остановки и следующей за ней, посредством громкоговорящей связи;
- 5) обеспечение каждого водителя предприятия АО «АТП», выполняющего регулярные пассажирские перевозки на городских маршрутах: № 1, 2, 3, 5, 9, 10, 12, 15, 17, 20, 21, 22, 23, 26, 37, 38, 39, 50, 51, 52, 53, 54, 61, 70, 84, 88, 90;
- 6) непосредственное обеспечение разработки и утверждения должностной инструкции водителя, кондуктора, контролера и должностных лиц;
- 7) рассмотрение предъявленных предприятию АО «АТП» претензий, с уведомлением в письменной форме заявителей в течение 30 дней со дня получения соответствующей претензии.

ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДВИЖНОГО СОСТАВА АО «АТП»

**ПАЗ 320414-05
«Ректор»**



ЛиАЗ 5293



ПАЗ-3205



Паз-4234



**распределения подвижного состава
АО «АТП» ПО ГОДАМ ВЫПУСКА**



**распределения подвижного
состава
АО «АТП» по ПРОБЕГУ**



ИЗНОШЕННОСТЬ



ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА СЕРВИСА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АО «АТП»

- насыщенность городской территории транспортными маршрутами предприятия;
- экономия затрат времени пассажиров при пользовании общественным транспортом;
- регулярность движения транспортных средств предприятия и его соответствие расписаниям;
- уровень безопасности поездки;
- уровень комфорта для пассажиров при пользовании транспорта предприятия;
- гарантированность обслуживания.



Оценка влияния факторов на качество транспортных услуг экспертами АО «АТ»

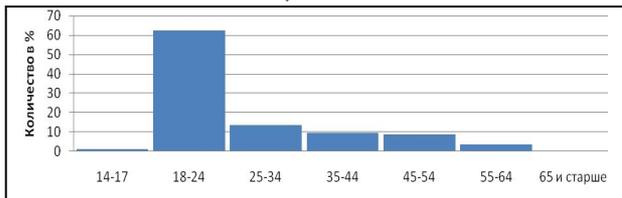
Показатели, факторы	Данные экспертов и их оценка					Средняя оценка	Ранг фактора
	Эксперт 1	Эксперт 2	Эксперт 3	Эксперт 4	Эксперт 5		
Внешние							
Стоимость проезда	4	4	4	4	4	3,4	2
Доля рынка, по перевозке пассажиров (количество маршрутов)	3	4	3	4	4	3,6	1
Внутренние							
Качество обслуживания	4	4	4	4	4	4	3
Состояние подвижного состава	4	3	4	3	3	4	3
Доступность транспортных услуг предприятия	4	3	4	4	4	3,8	4
Информативность и реклама	3	3	3	4	3	3,2	6
Обеспечение безопасности перевозок	4	4	4	5	4	4,2	2
Административные ресурсы	3	3	2	3	3	2,8	7
Внедрение системы менеджмента качества.	3	3	4	3	3	3,2	5
Финансовое состояние	4	4	5	4	5	4,4	1
Материально-техническая база	4	4	4	5	4	4,2	2
Состояние основных фондов, в частности подвижного состава	4	5	4	4	4	4,2	2
Кадровая работа	3	4	3	3	4	3,4	5

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ АО «АТП»

Наименование Показателя	Баллы/количество человек/ расчётная формула									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Стоимость проезда в автобусе предприятия				8	30		58			21
	$\frac{((7/10)*58+(9/10)*21+(5/10)*30+(4/10)*8)}{117}=0,6641$ $=0,6641*100\%=66,41\%$									
Время нахождения в пути по маршруту следования					17	53	47			
	$\frac{((7/10)*47+(6/10)*53+(5/10)*17)}{117}=0,6256$ $=0,6256*100\%=62,56\%$									
Затраты времени на поездку от пункта отправления до пункта назначения					17		57	43		
	$\frac{((7/10)*57+(8/10)*43+(5/10)*17)}{117}=0,7077$ $=0,7077*100\%=70,77\%$									

Количество респондентов – 117

Чел.



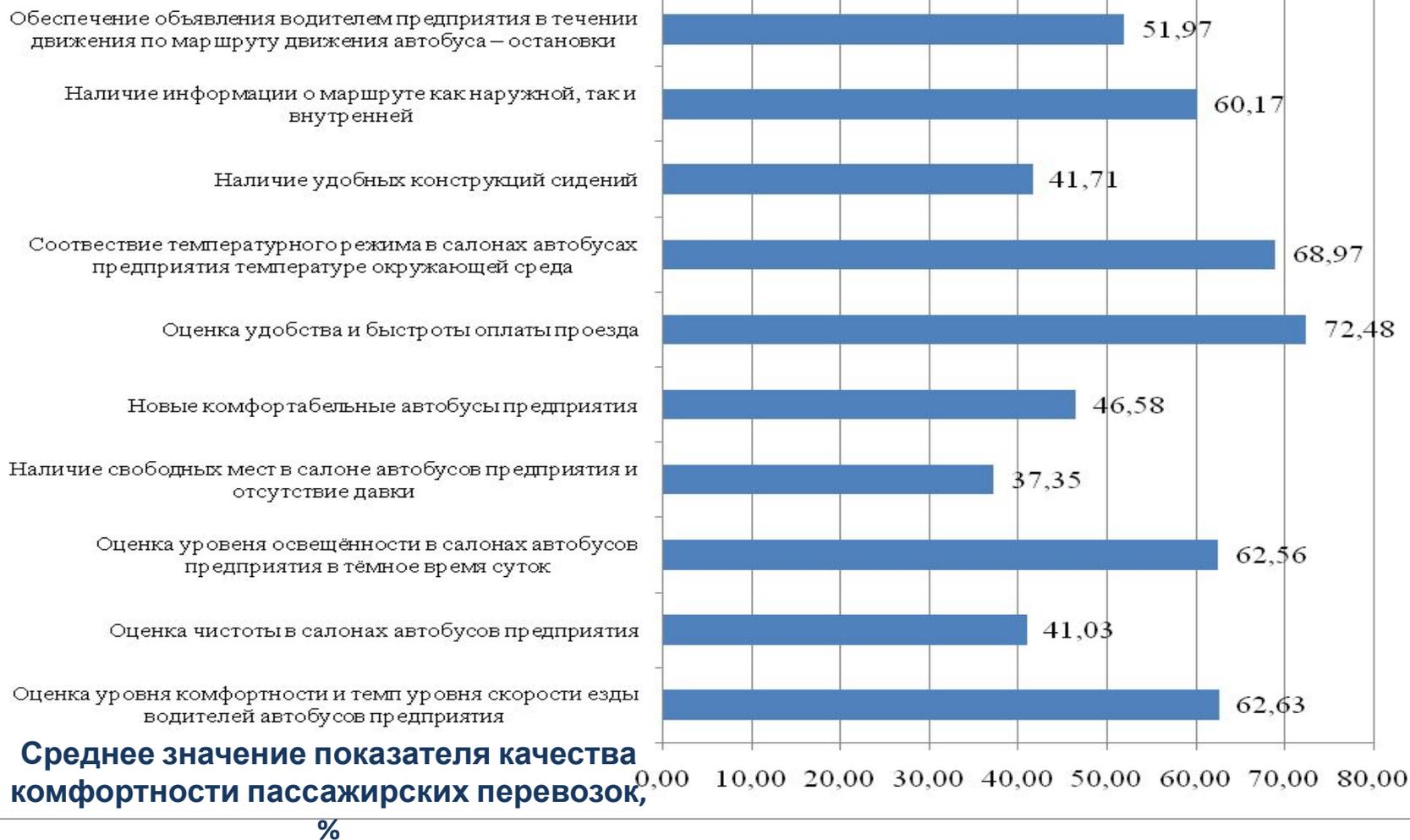
РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ АО «АТП»



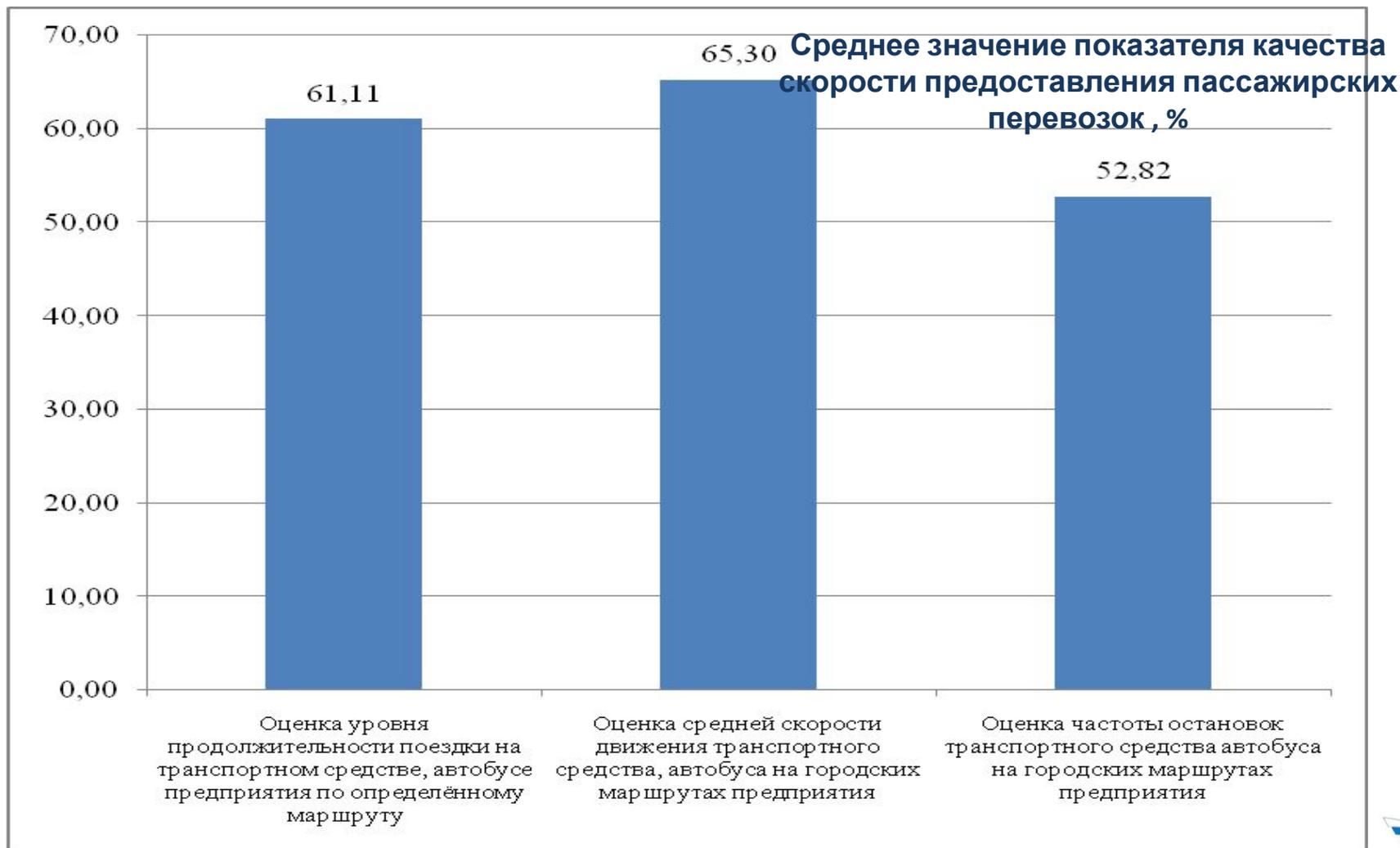
Среднее значение показателя качества информационного обслуживания, сопровождения пассажиров, %



РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ АО «АТП»



РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ АО «АТП»



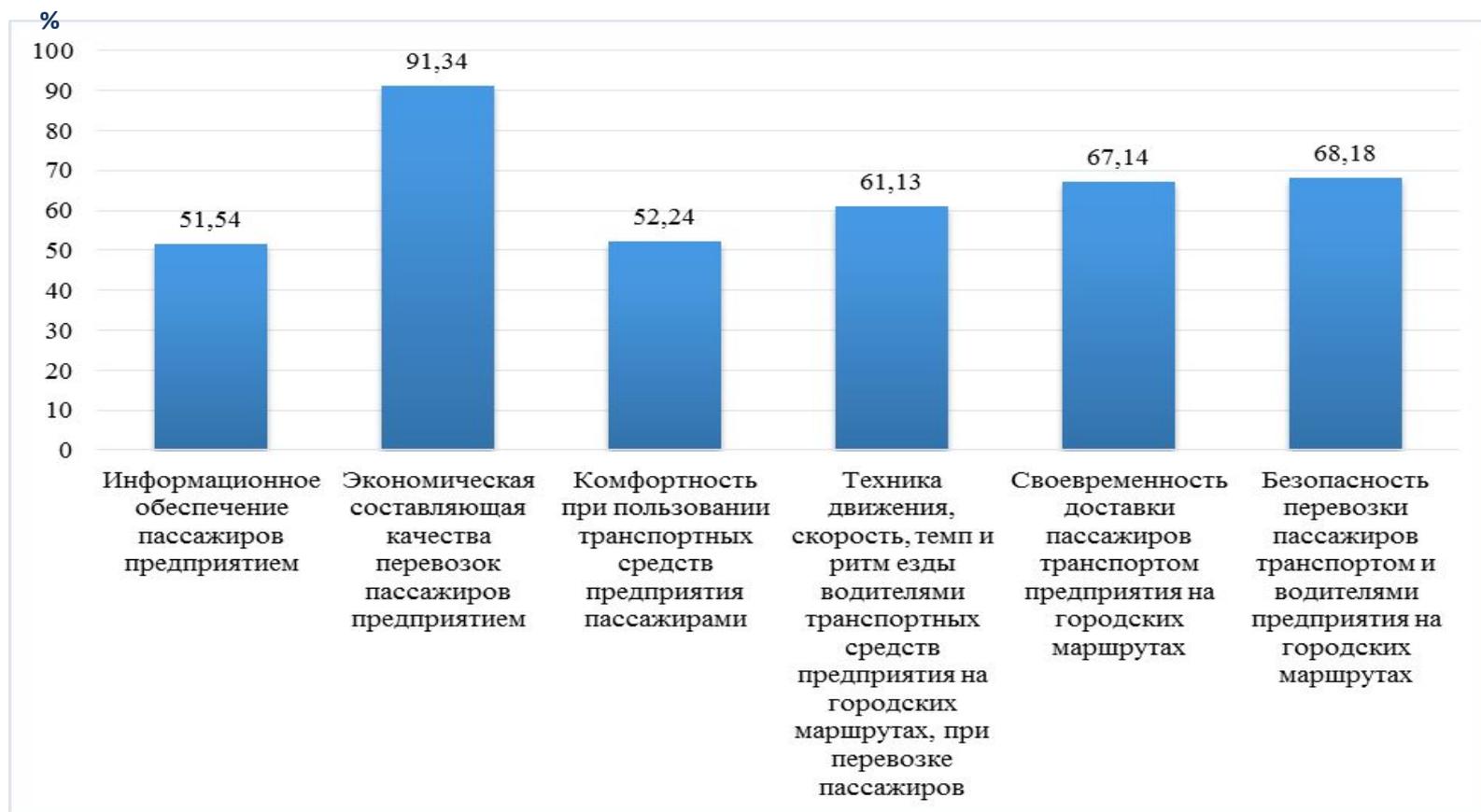
РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ АО «АТП»



РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ АО «АТП»



РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ АО «АТП»



Кoeffициент качества сервиса транспортного АО «АТП» - 0,638 (частично удовлетворительный)





МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ РОСТА КАЧЕСТВА СЕРВИСА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЕМ АО «АТП»

Направление, группа повышения качества и эффек тивности пасса жирских перевозок	Рекомендуемые мероприятия	Эффект
Социальные	Возможность повышения квалификации персонала работников предприятия, качества перевозок, манеры вождения с соблюдением скоростного режима	Рост показателя комфортабельности езды, вежливого обращения кондукторов
Технические	Обновление подвижного состава предприятия	Рост показателя качества подвижного состава по предоставлению услуг, безопасности перевозки
Организационные	Информационное обеспечение автобусов с наличием маршрута движения, пунктов остановок	Рост показателя качества информационного обеспечения предоставления услуг
	Информационное обеспечение остановок, с вывеской расписания маршрутов движения	
	Оборудовать площадки автобусов антискользящим покрытием	Рост показателя качества комфортабельности поездки

МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ РОСТА КАЧЕСТВА СЕРВИСА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ АО «АТП» - ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ВОДИТЕЛЕЙ ОТ ПРЕДПРИЯТИЯ ГУП «МОСГОРТРАНС»

Наименование разделов и учебных тем	Количество часов		
	Всего часов	Теоретических	Практических
Раздел 1. Дорожно-транспортная аварийность.			
1.1. Состояние дорожно-транспортной аварийности на автомобильном транспорте.	1	1	
1.2. Конструктивные особенности транспортных средств, обеспечивающие безопасность дорожного движения.	1	1	
1.3. Профессиональное мастерство водителя транспортного средства и безопасность дорожного движения.	1	1	
Раздел 2. Типичные дорожно-транспортные ситуации повышенной опасности. Разбор и анализ примеров ДТП.			
2.1. Основные понятия о дорожно-транспортных ситуациях повышенной опасности.	1	1	
2.2. Одиночное движение по загородной дороге. Встречный разъезд. Следование за лидером. Обгон-объезд.	1	1	
2.3. Особенности управления транспортным средством в сложных дорожных условиях.	1	1	
2.4. Проезд перекрестков, железнодорожных переездов, трамвайных путей.	1	1	
2.5. Дорожно-транспортные ситуации с участием пешеходов, велосипедистов. Посадка и высадка пассажиров.	1	1	
2.6. Маневрирование в ограниченном пространстве. Буксировка транспортных средств.	1	1	
Раздел 3. Нормативно-правовое регулирование дорожного движения.			
3.1. Общие требования к водителю в нормативных документах.	1	1	
3.2. Проверка знаний водителями Правил дорожного движения.	1		1
3.3. Дорожно-транспортные происшествия и виды ответственности.	2	2	
Раздел 4. Оказание первой медицинской помощи пострадавшим в ДТП.			
4.1. Первая помощь при ДТП.	1	1	
4.2. Виды и формы поражения, пострадавших при ДТП, приёмы первой медицинской помощи.	2	2	
4.3. Практическое занятие по оказанию первой медицинской помощи.	1		1
Раздел 5. Изучение условий перевозок пассажиров и грузов на опасных участках маршрутов движения.			
5.1. Анализ маршрутов движения транспортных средств и выявление опасных участков на маршруте.	1	1	
5.2. Прогнозирование и предупреждение возникновения опасных дорожно-транспортных ситуаций на маршрутах движения транспортных средств.	1	1	
Зачетное занятие.	1		
Итого:	20	17	



МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ РОСТА КАЧЕСТВА СЕРВИСА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЕМ

АО «АТП» - ОБНОВЛЕНИЕ ПОДВИЖНОГО СОСТАВА



Наименование технического средства, автобуса	Описание, уровень вместимости пассажиров	Срок службы, лет	Цена, руб.	Количество	Стоимость, руб.
	Низкопольный автобус предназначен для перевозки пассажиров на городских и пригородных маршрутах средней загруженности. Вместимость до 90 человек	10	2000000	4	8000000
	Низкопольный автобус предназначен для перевозки пассажиров на городских и пригородных маршрутах средней загруженности. Вместимость до 110 человек	10	2750000	8	22000000
Итого, всего капитальных затрат					30000000



ОБНОВЛЕНИЕ ПОДВИЖНОГО СОСТАВА:
МАРШРУТ № 2 – 2 ед.
МАРШРУТ №10 – 2 ед.
МАРШРУТ №44 – 4 ед.
МАРШРУТ №54 – 4 ед.



Наименование показателя	2017 г. (Прогноз)	2018 г. (Прогноз)	2019 г. (Прогноз)	Откл. (+, -) 2019 г. от 2017 г.
Выручка от оказания услуг по перевозке пассажиров тыс. руб.	39917	43908,7	48299,6	8382,57
Затраты от оказания услуг по перевозке пассажиров, тыс. руб.	37884,9	40953,6	44270,8	6385,92
Прибыль от продаж, тыс. руб.	2032,1	2955,12	4028,75	1996,65
Налог на прибыль, тыс. руб.	406,42	598,6	822,1	415,68
Чистая прибыль, тыс. руб.	1625,68	2394,24	3288,31	1662,63
Рентабельность продаж по прибыли от продаж, %	5,1	6,7	8,3	3,25037

МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ РОСТА КАЧЕСТВА СЕРВИСА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЕМ АО «АТП» - ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

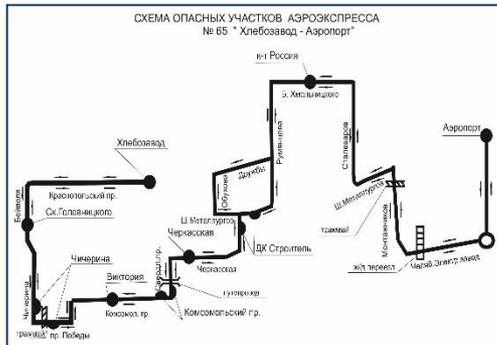
Информационное обеспечение автобусов с наличием маршрута движения, пунктов остановок (пример)



Информационное обеспечение остановок, с вывеской расписания маршрутов движения (пример)



Оборудовать площадки автобусов антискользящим покрытием (пример)



МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ РОСТА КАЧЕСТВА СЕРВИСА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ АО «АТП». ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Направление, группа повышения качества и эффективности пассажирских перевозок	Рекомендуемые мероприятия	Затраты, тыс. руб.
Социальные	Возможность повышения квалификации персонала работников предприятия, качества перевозок, манеры вождения с соблюдением скоростного режима	240
Технические	Обновление подвижного состава предприятия	34800
Организационные	Информационное обеспечение автобусов с наличием маршрута движения, пунктов остановок	59,8
	Информационное обеспечение остановок, с вывеской расписания маршрутов движения	130
	Оборудовать площадки автобусов антискользящим покрытием	94,4
Итого		35324,2



Наименование показателя	2015 г.	2016 г. (прогноз)	2017 г. (проект)	Относит. откл., % 2017 г. (проект) к 2015 г.
Выручка от продажи работ, услуг, тыс. руб.	1321919	1445897	1710563	129,4
Себестоимость проданных работ, услуг, тыс. руб.	1319768	1443723	1668540	126,4
Прибыль от продаж, тыс. руб.	2151	2174	42023,6	1953,7
Затраты на мероприятия, тыс. руб.	-	-	35324,2	X
Экономический эффект, тыс. руб.	-	-	6699,39	X
Период окупаемости, года	-	-	5,3	X
Показатель качества сервиса перевозок пассажиров	0,639	0,638	0,6391	0,0001



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!