

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ
«КОЛЛЕДЖ АВТОМОБИЛЬНОГО ТРАНСПОРТА №9»**

**Тема: «Качество обслуживания
потребителей транспортных услуг»**

Специальность 43.02.06

Дисциплина ОП.01

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Преподаватель:
Тимофеева Л.В.

План урока.

1. Определение и особенности транспортного сервиса
2. Виды сервисного обслуживания
3. Концепция качества обслуживания на автомобильном транспорте
4. Критерии качества обслуживания автомобильных перевозок
(по индивидуальному заданию)

Целью урока является изучение особенностей транспортного сервиса и определение критериев качества обслуживания транспортных перевозок

Задачи :

1. Выявление особенностей транспортного сервиса.
2. Исследование классификации услуг, предоставляемых потребителям транспорта
3. Разработка маршрута транспортной перевозки с учетом особенностей транспортного сервиса и культуры обслуживания

Сервис (обслуживание) —

деятельность по предоставлению услуг, сопровождающая или обеспечивающая выполнение определенного процесса.

По определению американского специалиста по маркетингу Филиппа Котлера, услуга — это любое мероприятие, которое одна сторона может предложить другой.

Классификация услуг, предоставляемых потребителям транспорта



Виды сервисного обслуживания:

- Сервис удовлетворения потребительского спроса;
- Производственный сервис;
- Послепродажное обслуживание;
- Информационное обслуживание;
- Финансово-кредитный сервис.

К услугам транспорта относятся:

- Перевозка грузов и пассажиров;
- Погрузочно-разгрузочные работы (погрузка, выгрузка, перегрузка, пересадка пассажиров, внутрискладские операции)

- Хранение грузов на складах перевозчика;
- Подготовка транспортного средства к выполнению рейса;
- Предоставление транспортного средства на условиях проката или аренды;
- Транспортные экспедиционные услуги.

Главные требования к услугам перевозчиков:

Экологичность услуги, бережное отношение к окружающей среде;

Приспособленность транспортного средства к определенным видам перевозок;

Предоставление достоверной и точной информации об условиях перевозки и тарифах, а также оперативной информации о местонахождении груза;

Стоимость услуг не должна быть завышена;

Правильное документальное оформление;

Гибкие условия обслуживания, «слышать» требования клиентов; .

Разные уровни транспортного обслуживания;

Автомобильный транспорт можно с полным правом назвать транспортом всеобщего применения, так как он используется практически повсеместно; экскурсии, внутримаршрутные перевозки автобусами, аренда автомобилей туристами, частный автотранспорт.

Главный конкурент пассажирских автомобильных и автобусных перевозок — железная дорога.

Качество обслуживания пассажиров зависит
от организации транспортного процесса,
конструктивных особенностей и технического
состояния используемого подвижного состава и
пути, развития маршрутной сети и других
факторов.

Надежность и своевременность поездки – один из
основных критериев оценки качественного
обслуживания пассажиров.

Движение пассажирского транспорта по
расписанию без нарушения регулярности создает
условия гарантированной поездки населения во
времени. Это увеличивает спрос на перевозки и
способствует повышению эффективности работы
транспорта.

Для количественной оценки качества перевозок пассажиров целесообразно разбить совокупность его характеристик на 4 подмножества, которые представляют собой отдельные категории качества пассажирских перевозок, а именно:

- безопасность или число ДТП;
- уровень организации движения транспортных средств во времени (частота, ритмичность, регулярность, точность движения, а также зависимость движения от внешних условий);
- затраты времени на поездку с учетом ожидания или скорость передвижения пассажиров;
- удобство пользования транспортом – совокупность предоставляемых пассажирам удобств на вокзалах и в пути следования, то есть комфортабельность.

На какой срок можно арендовать микроавтобус?

- Аренда микроавтобуса: почасовая или на сутки с нашим водителем

<http://www.rentobus.ru/>

Мерседес Спринтер (новый кузов, 20 мест)

Аренда от 800 руб./час

Минимальный заказ 4500 руб.

4 часа + 1 час подача

Трансфер от 3900 руб.

Прокат экскурсионного автобуса:

Заказ экскурсионных и туристических автобусов с водителем

Автобус Neoplan (Неоплан) Стоимость:
45 – 50 мест, от 1000руб. час

Комплектация: DVD, телевизор, микрофон,
кондиционер, климат контроль, GPS и
ГЛОНАСС навигация

Заказ экскурсионных и туристических автобусов с водителем

- Автобус Mercedes 350 (Мерседес)
- Стоимость:
- 50 – 60 мест, 1100руб. час
- Комплектация:
- DVD, телевизор, микрофон, кондиционер, климат контроль, GPS и ГЛОНАСС навигация

Прокат грузовых и пассажирских микроавтобусов

- Хёндай Старекс Н 1 (9-10 мест)
- Стоимость:
- Аренда от 700 руб./час
- Минимальный заказ 3500 руб.
- 4 часа + 1 час подача
- Кол-во мест: 8 (и менее), 9, 10

Прокат грузовых и пассажирских микроавтобусов

- Фольксваген Мультивен (7 мест)
- Стоимость:
- Аренда от 800 руб./час
- Минимальный заказ 4500 руб.
- 4 часа + 1 час подача
- Кол-во мест: 7

Прокат такси и сопровождение VIP-персон

<http://www.ipcar.ru/>

Мерседес представительского класса (Mercedes-Benz W221 S-класс)

Мерседес представительского S класса с водителем / Mercedes W 221, аренда белого Мерседеса на свадьбу, VIP такси, трансфер в аэропорт и на вокзал.

VIP taxi, Почасовая оплата 1500 руб/час

Минимальный заказ 4 часа

MERCEDES-BENZ (W221) S-CLASS

Представительский класс

Мерседес представительского S класса с водителем / Mercedes W 221, аренда белого Мерседеса на свадьбу, VIP такси, трансфер в аэропорт и на вокзал.

Почасовая оплата 5000 руб/час

ДРУГИЕ ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ

- Компания AUDI-ТАКСИ предоставляет услуги элитного такси. В наши услуги входит прокат/ аренда автомобилей представительского класса с водителем от 1 часа, автомобиль на свадьбу (почасовая оплата), заказ такси для трансфера в аэропорт или на вокзал. 10000руб минимальный заказ (3+1).

Самые необычные виды трансфера в мире

В разных странах мира вам предложат добраться до места отдыха на вертолете, катере, верхом на муле... А если кто-то согласится, то даже на парашуте.

Phantom Ranch, Гранд-Каньон, США. Это единственный отель, расположенный ниже края Гранд Каньона, поэтому добраться до него не так уж легко. Кто-то пешком преодолевает расстояние в 16 километров.

Кто-то решает добираться до отеля вплавь вдоль бурлящей реки Колорадо. Единственный путь добраться туда - это поездка по горам на муле. Легкая, занимательная 5-ти часовая прогулка на ослике вдоль острых скал и бездонных обрывов – главное не смотрите вниз! А затем через глубокое ущелье по деревянному подвесному мостику. Поверьте, после такого приключения, кровать отеля покажется вам как никогда мягкой, а ужин вкусным.

- Vigilius Mountain Resort (Вигильюс Маунтен Резорт), Италия.
- Отель расположен в тихой альпийской деревушке Лана, куда добраться можно только на фуникулере, на высоте 1500 м над уровнем моря, на нетронутым горном пике Vigilijoch, в 20 минутах езды от Больцано.
- Этот экологический отель расположен на высоте полутора километров, поэтому добраться до него можно лишь с помощью канатного подъемника, одного из самых старейших в Европе. Эта канатная дорога была построена еще в 1913 году. Такое приключение длится около 7 минут, а склон настолько крутой, что подъем становится практически вертикальным. Зато с такой высоты вы сможете любоваться всеми красотами тирольской природы и виноградниками, которые покрывают здесь все долины.
- Six Senses Zighy Bay (Сикс Сенсес Зиги Бэй): Оман.
- Есть три способа чтобы попасть в этот отель: поездка на джипах по пустыне, 15-ти минутная поездка по Персидскому заливу на скоростном катере и вариант для тех, кто хочет появиться в отеле более экстравагантно. Вы можете упасть на отель просто с неба! Точнее, спуститься на парашюте с высоты 600 метров. Спускаться вы будете вместе с опытным инструктором, около 10 минут. Во время полета перед вами предстанут невероятные пейзажи окружающей местности, от которых у вас, в буквальном смысле, перехватит дыхание.

Легендарный отель Burj Al Arab Jumeirah (Бурдж Аль Араб), построенный в форме паруса

- Объединенные Арабские Эмираты. Этот отель провозгласил сам себя «семизвездочным», поэтому и вынужден поддерживать статус, предоставляя своим клиентам самый роскошный сервис. Отель Burj Al Arab расположился на частном острове в Персидском заливе, поэтому, чтобы добраться туда, вам придется сделать тяжелый выбор между вертолетом, Rolls-Royce Phantom, BMW 7-й Серии или Mercedes-Benz GL450. Но после того, как нелегкий выбор будет сделан, вам останется лишь добраться до отеля и наслаждаться жизнью.

• <http://www.jumeirah.com/>

Заключение

Таким образом, на основании проведенного анализа, сервисное обслуживание — это деятельность по предоставлению услуг, сопровождающая или обеспечивающая выполнение определенного процесса.

Качество обслуживания пассажиров зависит:

- ❖ от организации транспортного процесса,
- ❖ конструктивных особенностей и технического состояния используемого подвижного состава и пути,
- ❖ развития маршрутной сети,
- ❖ культуры сервиса,
- ❖ и других факторов.

ЗАДАНИЕ - Вариант 1

- Автобус (45мест) отправился по маршруту: г.Москва (отель Советский) – г.Ярославль - г.Москва (отель) - аэропорт Шереметьево II (SVO-D), Sheremetyevo International
- Отправление из отеля 7:00
- Вылет SVO-D 23:15

Построить маршрут экскурсии с учетом обеда в г. Переславль-Залесский на 1 чел/ 2000руб., подача автобуса +1

Рассчитать длину пути, ориентировочную стоимость поездки на 1 человека

ЗАДАНИЕ – Вариант 2

- Особый иностранный гость (VIP) заказал на целый день индивидуальный трансфер (а/м представительского класса) с целью знакомства с Москвой:

Экскурсии по территории Московского Кремля с посещением трех соборов – 2 часа (билет -500руб.), услуги гида-переводчика на экскурсию, язык арабский – 8000руб. Обед в ресторане «Красная площадь» д.1. <http://redsquare1.com/> , по меню.

Далее музей-заповедник Коломенское - музей-усадьба
Архангельское - аэропорт Домодедово

Отправление от отеля Ritz Carlton -10:00

Вылет Домодедово – 20:15

Построить маршрут экскурсии

Рассчитать длину пути, ориентировочную стоимость проката
автомобиля

Прибыть в аэропорт не менее, чем за 2 часа до вылета, Регистрация на рейс закрывается за 40 минут до вылета

Выход на посадку закрывается за 20 минут до вылета

ЗАДАНИЕ – Вариант 3

- Молодые люди взяли на прокат автомобиль бизнес-класса на 2 суток с целью путешествия по России.
- Отправление: 11:30 (хостел «Медведь» (м. Маяковская) <http://www.bear-hostels.ru/>, 22/10/2014)
- По маршруту – г. Чебоксары (1 день с ночлегом 2500 руб. сутки за номер)
- Отправление 23/10/2014 в 9:00 в г. Нижний Новгород – г.Владимир – аэропорт Внуково/Домодедово
- Подтверждение рейса 23/10/14 в 17:00
- Построить маршрут экскурсии
- Рассчитать длину пути, ориентировочную стоимость проката автомобиля

Вылет: Domodedovo International Airport and
Vnukovo 23/10/14 в 24:20

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!