

Тема: «Оценка качества транспортных услуг »

Целью работы является оценка качества транспортных услуг региона и его совершенствование.

Исходя из поставленной цели, предметом работы является транспортная система Могилевской области.

Объект – качество транспортных услуг в Могилевской области.

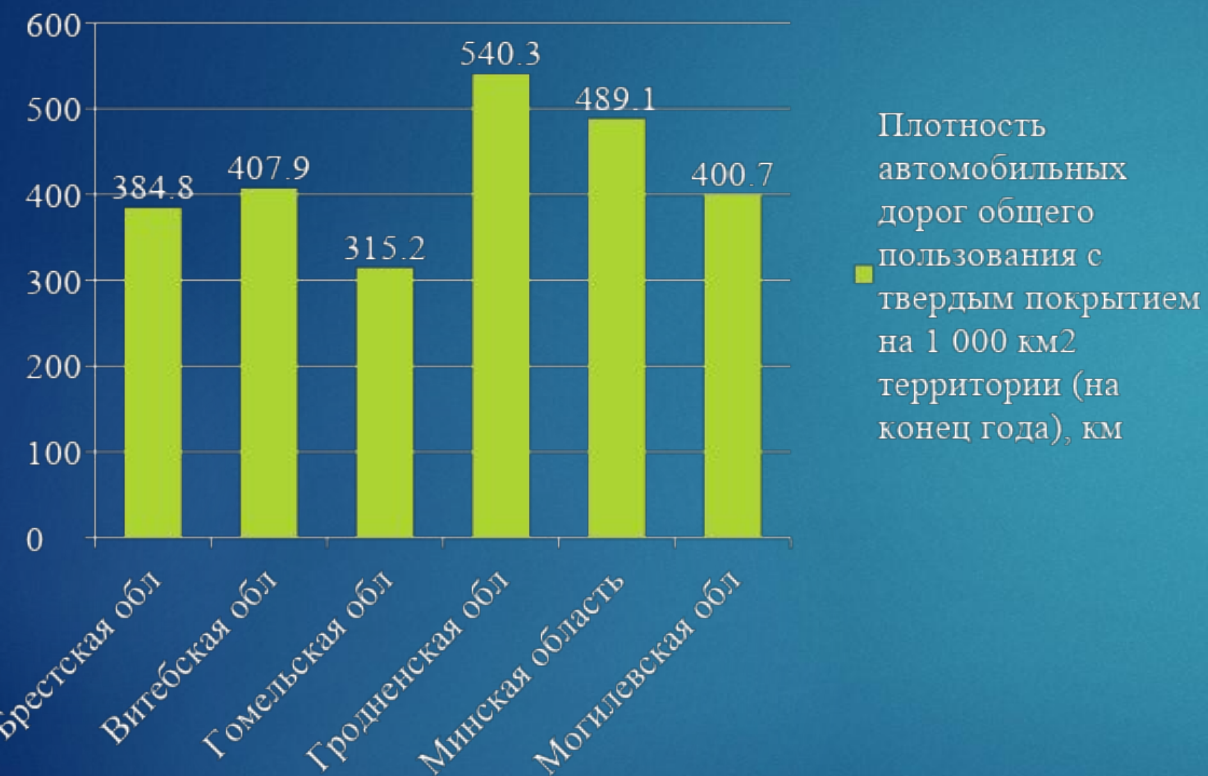
Основные задачи курсовой работы:

- рассмотреть теоретические основы оценки качества транспортных услуг;
- провести анализ качества транспортных услуг в Могилевской области;
- выявить пути повышения качества транспортных услуг в Могилевской области..

Наиболее значимыми компонентами *при оценке качества* предоставляемых услуг могут выступать следующие:

- 1.среда ;
- 2.надежность;
- 3.ответственность ;
- 4.законченность ;
- 5.доступность;
- 6.комфортность ;
- 7.безопасность;
- 8.вежливость;
- 9.коммуникабельность;
- 10.взаимопонимание .

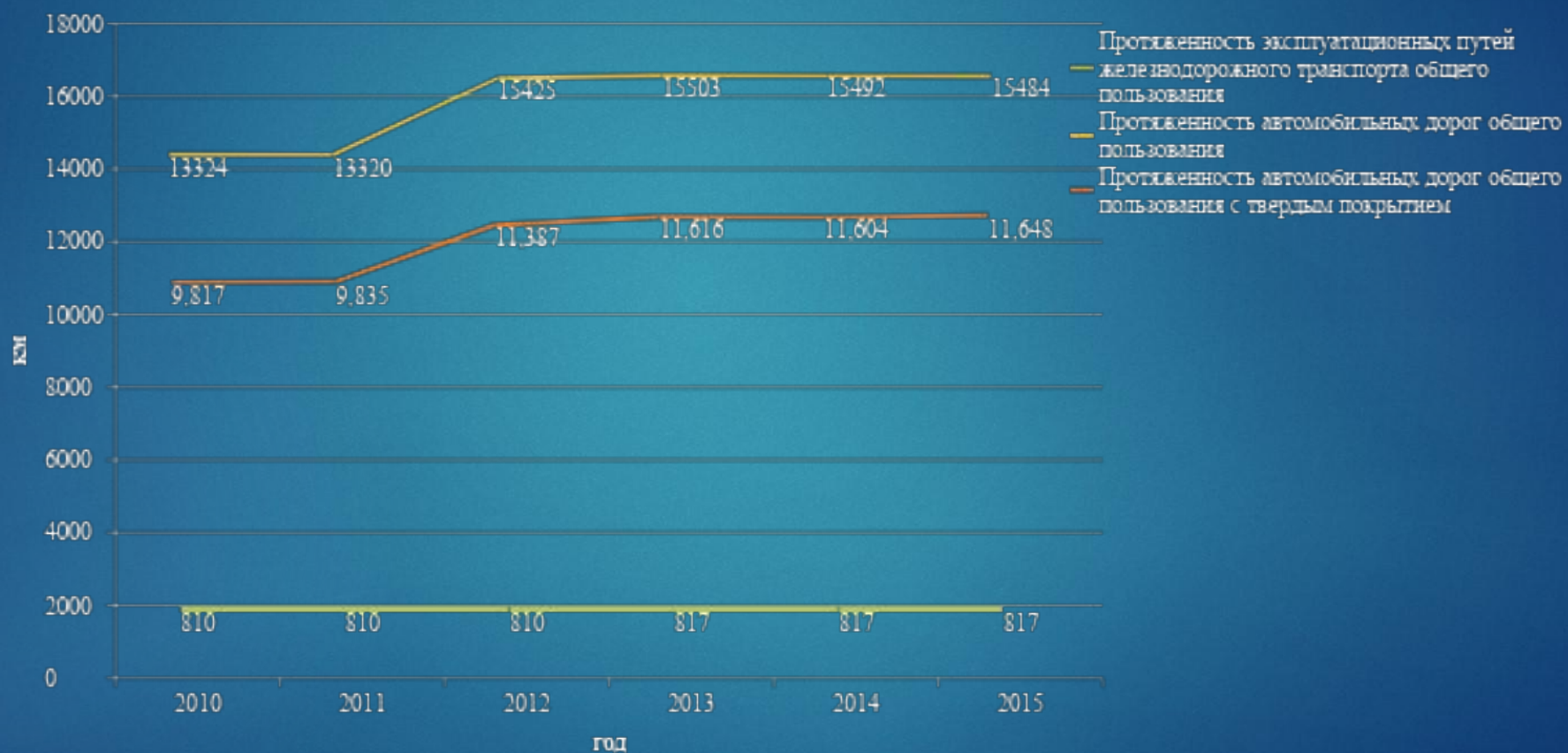
Плотность автомобильных дорог общего пользования с твердым покрытием



Динамика плотности автомобильных дорог общего пользования с твердым покрытием Могилевской области



Динамика протяженности дорог Могилевской области



Динамика показателей, характеризующих транспортную сеть региона

Показатель	2014 год	2015 год	Отклонен ие	Темп изменен ия, %
Плотность сети	560,45	560,17	-0,27	99,95
железных дорог	28,08	28,08	0,00	100,00
автомобильных дорог	532,37	532,10	-0,27	99,95
Индекс густоты путей сообщения	1,087	1,086	-0,001	99,88
железных дорог	1,061	1,061	0,000	100,00
автомобильных дорог	1,089	1,087	-0,001	99,88
Коэффициент Энгеля	92,390	92,479	0,089	100,10
Показатель плотности грузовых перевозок	0,488	0,512	0,024	104,93

Динамика основных показателей работы грузового и пассажирского транспорта Могилевской области

6

Год	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Грузооборот, млн. т.км	1099,2	1474,8	1595,2	1953,4	2010,5	1824,6
абсолютное отклонение, млн ткм						
цепное		375,6	120,4	358,2	57,1	-185,9
базисное		375,6	496	854,2	911,3	725,4
Темп роста, %						
цепной		134,17	108,16	122,45	102,92	90,75
базисный		134,17	145,12	177,71	182,91	165,99
Объем перевозок грузов, млн т.	14,7	15,4	15,7	16,5	14,2	14,9
абсолютное отклонение, млн т						
цепное		0,7	0,3	0,8	-2,3	0,7
базисное		0,7	1	1,8	-0,5	0,2
Темп роста, %						
цепной		104,76	101,95	105,10	86,06	104,93
базисный		104,76	106,80	112,24	96,60	101,36
Пассажирооборот, млн. пасс.км	1325,3	1390,1	1379,1	1424,2	1345	1198,2
абсолютное отклонение, млн пасс.км						
цепное		64,8	-11	45,1	-79,2	-146,8
базисное		64,8	53,8	98,9	19,7	-127,1
Темп роста, %						
цепной		104,89	99,21	103,27	94,44	89,09
базисный		104,89	104,06	107,46	101,49	90,41
Перевозки пассажиров, млн чел.	238,9	245,7	253	248,3	228,5	200,2
абсолютное отклонение, млн пасс.км						
цепное		6,8	7,3	-4,7	-19,8	-28,3
базисное		6,8	14,1	9,4	-10,4	-38,7
Темп роста, %						
цепной		102,85	102,97	98,14	92,03	87,61
базисный		102,85	105,90	103,93	95,65	83,80

Расчет качественных оценок транспорта.

7

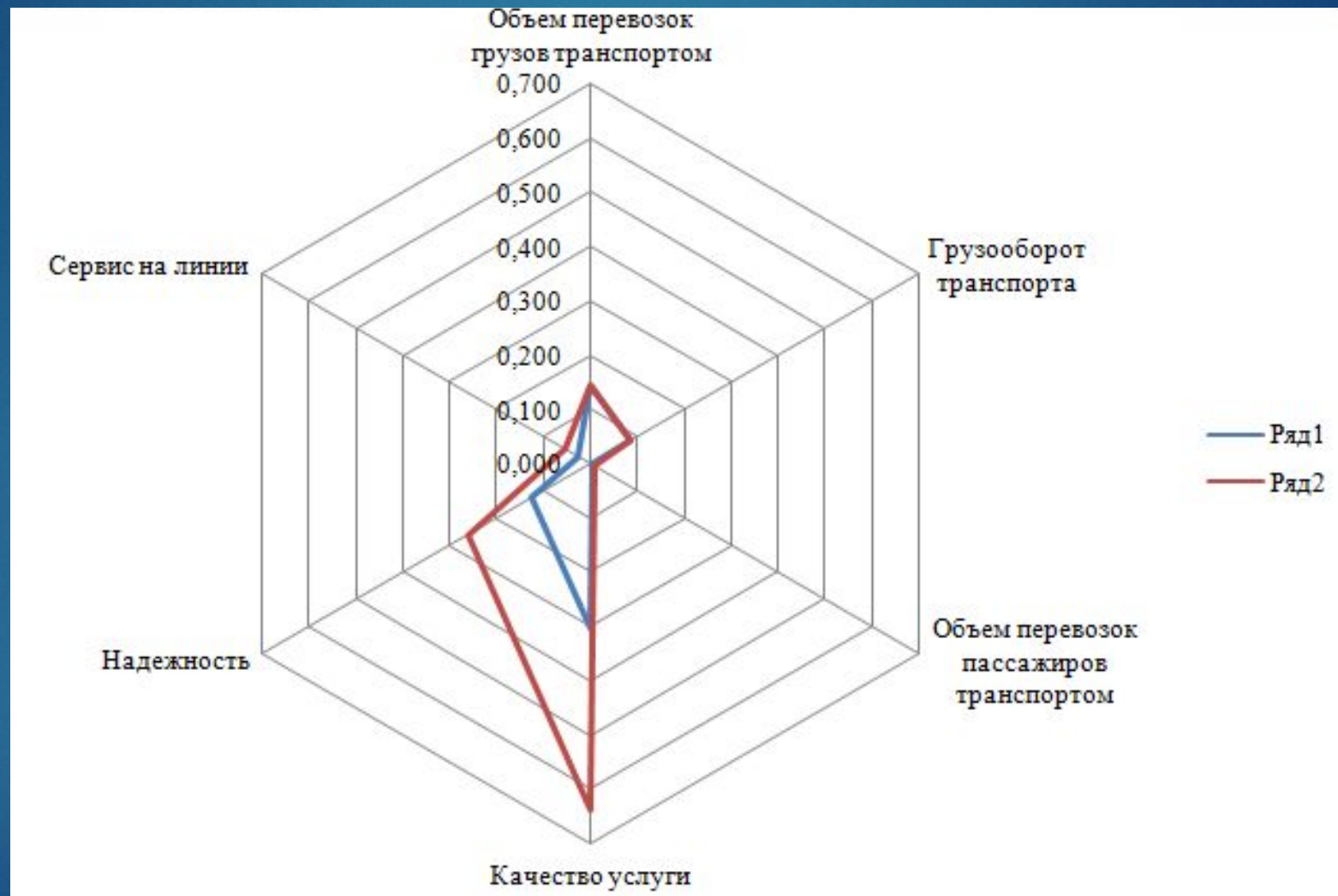
Критерии	Вес	Транспорт				
		трубопроводны й	железнодорожн ый	автомобильный	воздушный	внутренний водный
Качество услуги	0,389	0,9130	0,9130	0,7820	0,9130	0,7820
		0,3552	0,3552	0,3042	0,3552	0,3042
Надежность	0,236	0,7820	0,9130	0,5300	0,9130	0,7820
		0,1846	0,2155	0,1251	0,2155	0,1846
Сервис на линии	0,032	0,9750	0,9130	0,7820	0,9130	0,9750
		0,0312	0,0292	0,0250	0,0292	0,0312
Суммарная качественная оценка с учетом веса	-	0,72	0,75	0,71	0,60	0,52

- ▶ Основной задачей деятельности транспортного комплекса Республики Беларусь в целом и Могилевской области в частности в дальнейшем должна стать стабилизация работы всех его видов, устойчивое функционирование основных видов транспорта общего пользования, что зависит от уровня сотрудничества с государствами СНГ, а также Польшей, Германией и Венгрией, являющихся основными поставщиками в нашу страну подвижного состава.
- ▶ Для дальнейшего социально-экономического развития городов необходимо обеспечить бесперебойную работу городского транспорта, для чего необходимо решить следующие основные задачи:
- ▶ обеспечить рост производственного потенциала всех видов городского транспорта в соответствии с потребностями населения и народного хозяйства городов; увеличить эксплуатационные резервы транспорта;
- ▶ создать систему гарантированного обеспечения городского транспорта материально-техническими ресурсами (подвижным составом, топливом и т.п.);
- ▶ перестроить структуру управления городским транспортом и связью исходя из рыночных условий хозяйствования.

Результаты анализа чувствительности

Критерий	Вес	Количес- твенные оценки	Рейтин- говые оценки	Изменение количественной оценки критерия		Абсолютное изменение коэффициента конкурентоспособности	
				сокраще- нии на 10 %	рост на 10 %	при сокращении критерия на 10 %	при увеличении критерия на 10 %
Объем перевозок грузов транспортом	0,143	1,00	0,143	0,13	1,00	-0,13	0,00
Грузооборот транспорта	0,087	1,00	0,087	0,08	1,00	-0,08	0,00
Объем перевозок пассажиров транспортом	0,053	0,09	0,005	0,00	0,005	0,00	0,01
Качество услуги	0,389	0,78	0,304	0,27	0,335	-0,27	0,33
Надежность	0,236	0,53	0,125	0,11	0,138	-0,11	0,14
Сервис на линии	0,032	0,78	0,025	0,02	0,028	-0,02	0,03

Графическое представление изменения конкурентоспособности транспорта





Развитие пассажирского транспорта должно осуществляться по основным приоритетным направлениям:-
повышение доступности транспортных услуг,
обеспечение минимальных социальных стандартов
транспортного обслуживания для всех слоев населения;-
обновление парка автобусов не менее 10 % ежегодно;-
совершенствование структуры автомобильных транспортных
средств за счет приобретения автобусов малой и большой
вместимости;- расширение маршрутной сети по
обслуживанию сельских населенных пунктов в соответствии с
государственными социальными стандартами.

Спасибо за внимание