



ADVANCING
PUBLIC
TRANSPORT

Тренинг по управлению качеством в сфере общественного транспорта

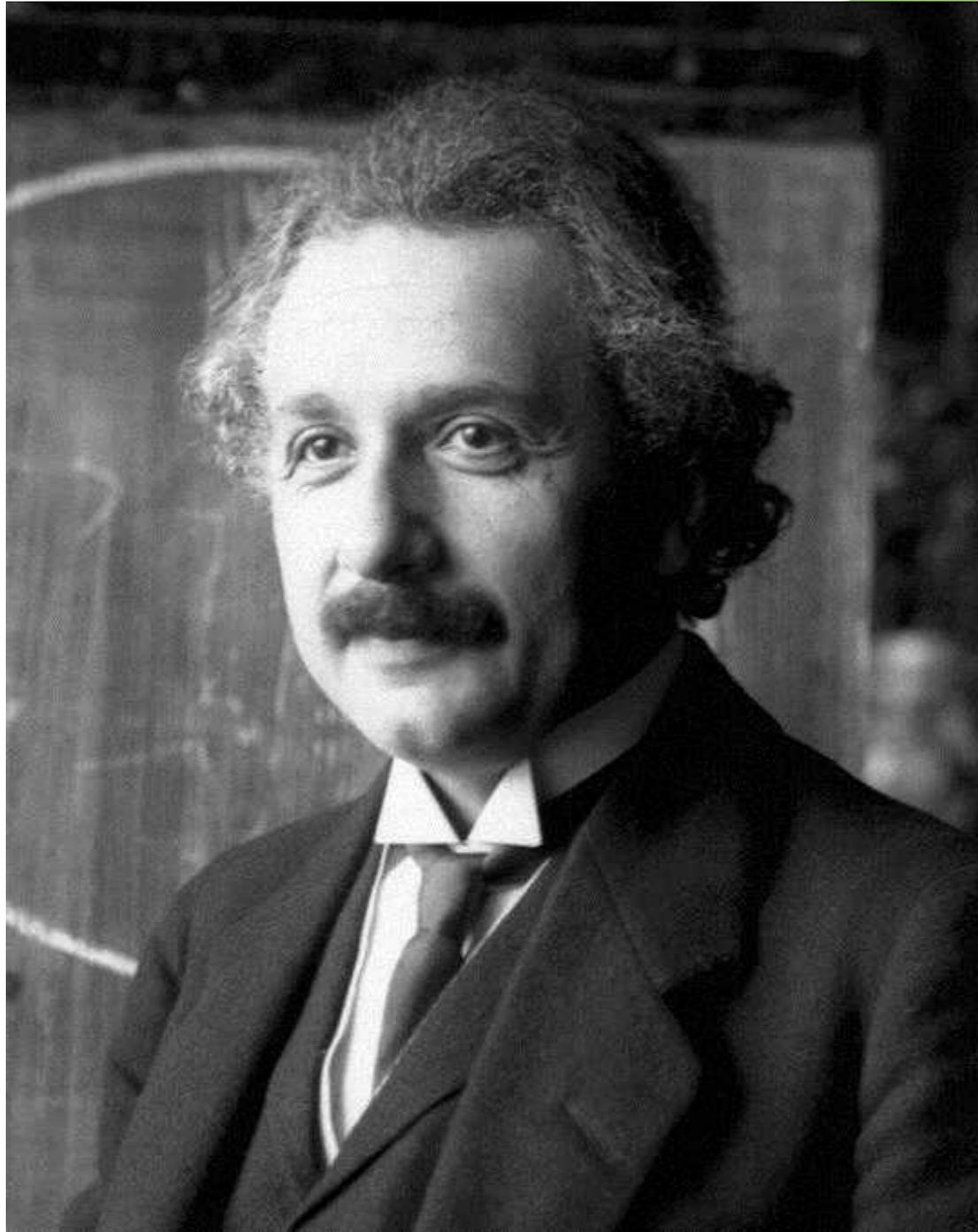
Сессия 1

ПОВЕСТКА ДНЯ

- UITP
- Общественный транспорт как общественная услуга
- Услуга
- Качество
- Качество услуг
- Конкуренция и качество
- Конкуренция и рыночная организация в сфере общественного пассажирского транспорта (ОПТ)
- Тренинг по управлению качеством ОПТ
- EN 13816 Европейский стандарт качества

ПОВЕСТКА ДНЯ

- Измерения качества услуг в ОПТ
- Цикл пассажирской активности
- Выполнение обязательств
- Права пассажиров
- Оценка качества услуг
- Улучшение качества услуг



ПРИМЕЧАНИЯ

- Пожалуйста, задавайте вопросы!
- Дискуссии поддерживаются!
- Учитесь у других
- Не все интересно
- Но возможно что-то заинтересует именно Вас!
- Мы ценим Вашу обратную связь
- Гибкая программа



ADVANCING
PUBLIC
TRANSPORT

МЕЖДУНАРОДНАЯ АССОЦИАЦИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ТРАНСПОРТА

НАША МИССИЯ



Мы сотрудничаем с лицами, принимающими решения, международными организациями и другими заинтересованными сторонами для продвижения и популяризации общественного транспорта и устойчивых решений мобильности.



Мы вдохновляем на высокие квалификации и инновации путем совместного использования передовых знаний и опыта.



Мы объединяем людей для обмена идеями, поиска решений и взаимовыгодного делового партнерства.

МНОГООБРАЗИЕ В ЧЛЕНСТВЕ

1300 членов организации

- ▶ Операторы
- ▶ Представители власти
- ▶ Лица, принимающие решения
- ▶ Исследовательские институты
- ▶ Представители индустрии услуг общественного транспорта

14,000 контактов

92 стран

ВСЕМИРНАЯ АССОЦИАЦИЯ

11 офисов, 2 центра по качеству транспортных услуг



МНОГООБРАЗИЕ В ЧЛЕНСТВЕ

UITP охватывает все виды общественного транспорта:

- Метро
- Автобус
- ЛРТ
- Региональные и пригородные железные дороги
- Водный транспорт

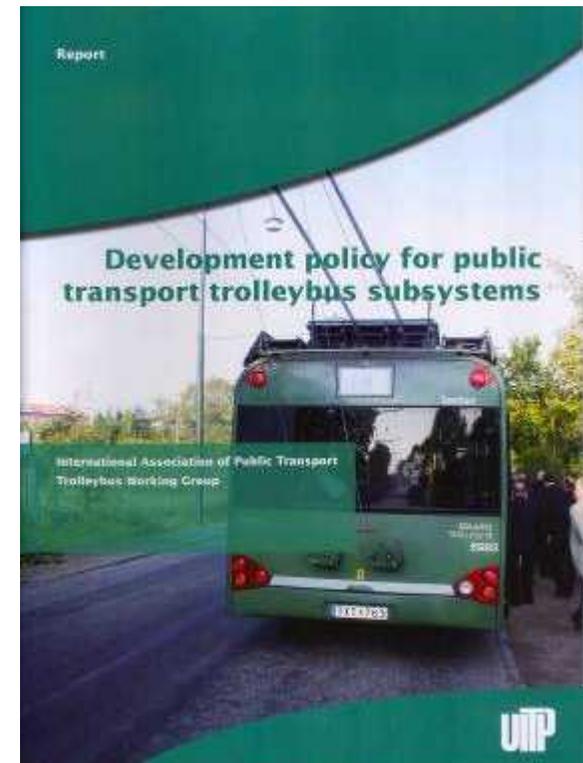
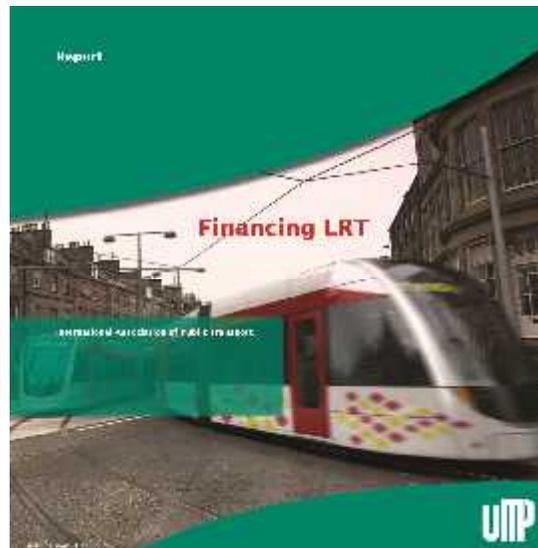
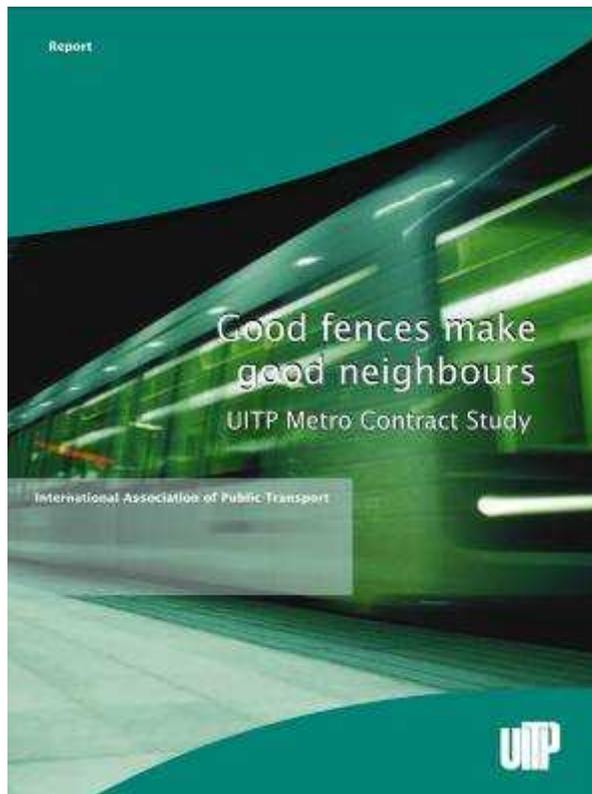
И коллективный транспорт в более широком смысле:

- Такси
- Совместное пользование автотранспортом

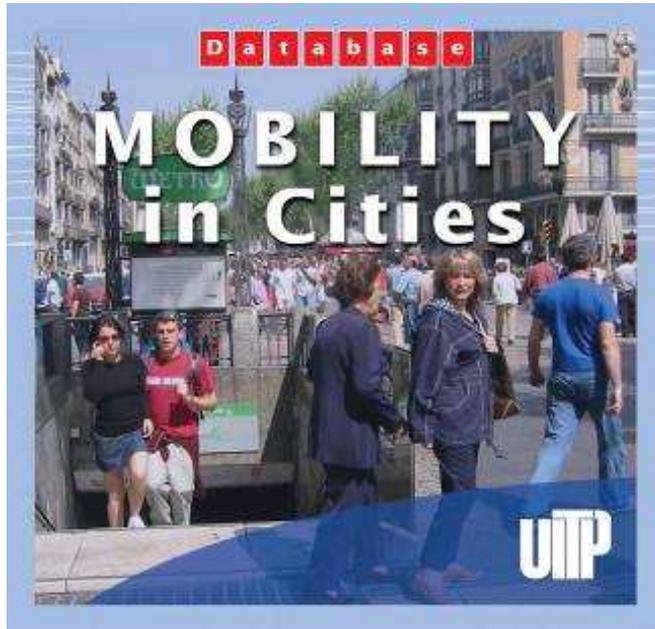
ОРИЕНТИРЫ КАЧЕСТВА

- Международный общественный транспорт
- Отчеты
- Исследования
- Ключевые документы
- Информационные досье
- Информационный центр и Mobi+
- Проекты
- www.uitp.org
- UITP Direct

ОТЧЕТЫ, ИССЛЕДОВАНИЯ, КЛЮЧЕВЫЕ ДОКУМЕНТЫ

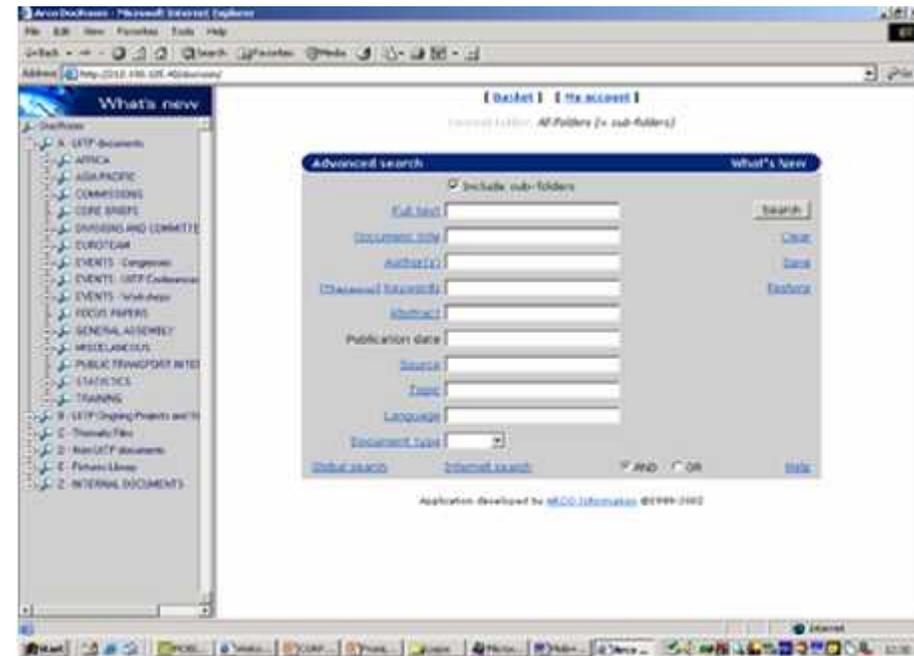


ИЗУЧАЯ МОБИЛЬНОСТЬ



- Мобилизация политической воли с приведением веских доказательств
- Статистика и индикаторы
- База данных по мобильности в городах: факты, цифры, рекомендации
- 50 городов, 120 индикаторов

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР И ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА MOBI+

The logo for Mobi+ is displayed in a large, blue, serif font. The word "Mobi" is in a standard weight, while the "+" sign is significantly larger and positioned to the right of the "i". A blue brushstroke underline is drawn under the "i" and extends to the right, passing under the "+" sign.

МОЙ UITP



- ACTIVITY
- EVENTS
- FILES
- GROUPS
- MEMBERS
- NEWS
- PHOTOS
- POLLS
- VIDEOS

ACTIVITY

ALL Mine Posts

Show All

- Emmanuel PEETERS** is now a peer with **Clara SADOUC** [View all](#)
- Clara SADOUC** is now a peer with **Emmanuel PEETERS** [View all](#)
- André GOBEL** is now a peer with **Serge KADON** [View all](#)
- Serge KADON** is now a peer with **André GOBEL** [View all](#)

Additional information is available after you have published and done some navigation.

SEARCH EVENTS

This week

Search [Filter by your events](#) [Advanced search](#)

- UITP-ITA TRAINING PROGRAMME ON PUBLIC TRANSPORT FUNDAMENTALS** [View all](#) [Suggest event](#) [Like](#)
The training programme is jointly organized by UITP Centre of Transport Excellence (CTE) in Singapore and IIA Academy, Land Transport Authority (LTA), Singapore. Public Transport Fundamentals aims to provide fundamental knowledge on public...
- IT-TRANS 2014 - IT SOLUTIONS FOR PUBLIC TRANSPORT** [View all](#) [Suggest event](#) [Like](#)
IT-TRANS is where international market leaders and key players in the public transport industry meet to explore new trends and innovative technologies to improve public transport. IT-TRANS is the ideal platform for an active dialogue.

GROUPS

Create a new group

HIGHEST Popular Latest discussion

- UITP NORTH AMERICA GROUP** [View group](#) [Members](#)
This group is open to members from North America and any other members willing to stay in touch with mutual developments in the sector.
- UITP - WORKING GROUP ON 'CORPORATE CULTURE AND BUSINESS MODEL CHANGE'** [View group](#) [Members](#)
Working group on Corporate Culture Change in the 20th Commission.
- YOUTH FOR PUBLIC TRANSPORT (Y4PT)** [View group](#) [Members](#)
Y4PT (www.y4pt.org) is a European based international youth-led peer-to-peer network created by UITP. It was set up in 2007, sponsored by RTD (later from 2010) and sponsored by UITP (since 2012).
- UITP ITXPT** [View group](#) [Members](#)
The ITXPT initiative, supported by UITP, has the objective to support the mobility, communication, dissemination, integration and deployment of the ITXPT platform. The ITXPT initiative is open to all Public Transport authorities.
- REPORTS OF THE UITP EU DEPARTMENT** [View group](#) [Members](#)
- UITP - WORKING GROUP ON TRAFFIC MANAGEMENT SYSTEMS** [View group](#) [Members](#)

Additional information is available after you have published and done some navigation.

ПРОЕКТЫ

На данный момент UITP сотрудничает с 11 европейскими исследовательскими проектами, финансируемыми Европейской Комиссией и работающими по целому спектру вопросов городской мобильности.



МЕРОПРИЯТИЯ, ОТКРЫТЫЕ ДЛЯ ВСЕХ

- Мировой Конгресс и Выставка мобильности и городского транспорта
- Азиатско-тихоокеанский Конгресс и Выставка
- Конгресс MENA
- Конференции
- Тренинговые программы
- Семинары
- Бизнес-форум

ТРЕНИНГОВЫЕ ПРОГРАММЫ

- UITP предлагает портфолио тренинговых программ как по наиболее **обширным вопросам мобильности**, так и по **техническим/операционным вопросам**.



- Тренерами являются **экспертные менеджеры и ведущие специалисты в данной индустрии** для обеспечения максимально высокого качества преподавания.
- Тренинговые программы UITP – это также идеальный шанс встретиться и **обменяться** идеями с другими профессионалами со всего мира.

МИРОВОЙ КОНГРЕСС И ВЫСТАВКА





مؤسسة دبي لخدمات
الطرق و النقل



MENA Transport Congress and Exhibition



27 - 30 April 2014
Dubai, United Arab Emirates

??????

7,220,548,544

БЫСТРЫЙ РОСТ МИРОВОГО НАСЕЛЕНИЯ

НА 19 МАРТА 2014

Current World Population

7,220,548,544

[view all people on 1 page >](#)

186,288	Births today	29,515,157	Births this year
76,865	Deaths today	12,178,308	Deaths this year
109,423	Population growth today	17,336,849	Population growth this year



- Рост мирового населения (1950-2000 вдвое)
- Быстрый рост урбанизации (1800-2010/ с %3 до %50)
- В 2025: 60% мирового населения будет жить в городах
- Владение автомобилем/ ежедневные поездки
- 50%-ное увеличение количества ежедневных поездок в городах к 2025

От 700 млн. машин сегодня





до 3000 млн. в 2050





$2025 = PT \times 2$

—



GROW INNOVATIVE with **PUBLIC TRANSPORT**

Grow with public transport

- Предоставление общественных услуг (WIFI, смарт-карты, etc.), предлагая качество, гибкость и удобство
- Содействие инновациям (действительная информация по времени, онлайн-планировщики поездок или электронные смарт-карты)
- Предложение мультимодального пакета мобильности (удовлетворение текущих и будущих потребностей по поездкам)
- Инвестиции в новые технологии, способствующие повышению стоимости услуг и/или сокращению расходов

GROW EXCELLENCE with **PUBLIC TRANSPORT**

Grow with public transport

- Переход к новой бизнес-культуре, позволяющей общественному транспорту (ОТ) процветать и быть привлекательным для клиентов
- Производительность в качестве руководящего принципа бизнеса ОТ: более коммерческий подход к услугам и продуктам
- Привлечение талантливых сотрудников и развитие лояльности персонала путем предложения привлекательных карьерных возможностей и более высокого качества рабочей среды



УСЛУГА



УСЛУГА И ПРОИЗВОДСТВО

УНИКАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГ

1. Услуги
нематериальны



2. Результаты услуг
гетерогенны, разнородны

3. Клиенты играют большую роль в потреблении услуг, чем в процессе их производства – оба процесса **проходят одновременно**

РАЗЛИЧИЯ МЕЖДУ УСЛУГАМИ И ПРОИЗВОДСТВОМ

- Нематериальны

Это означает, что они не могут быть инвентаризованы или находиться на складе в течение длительного периода времени.

- Гетерогенны

Результаты услуг гетерогенны. Это означает, что большинство компаний не предоставляют двух одинаковых услуг.

- Проходят одновременно

Производство и потребление услуг чаще всего происходят одновременно.

РАЗЛИЧИЯ МЕЖДУ УСЛУГАМИ И ПРОИЗВОДСТВОМ

- Контакт с клиентом
 - Более вовлечены в производство услуг, чем в производство товаров
 - Совместное производство услуг с клиентом (самообслуживание)
 - Сложности в планировании потенциала
 - Изменение потребительского спроса затрудняет предоставление услуг (непредсказуемо)

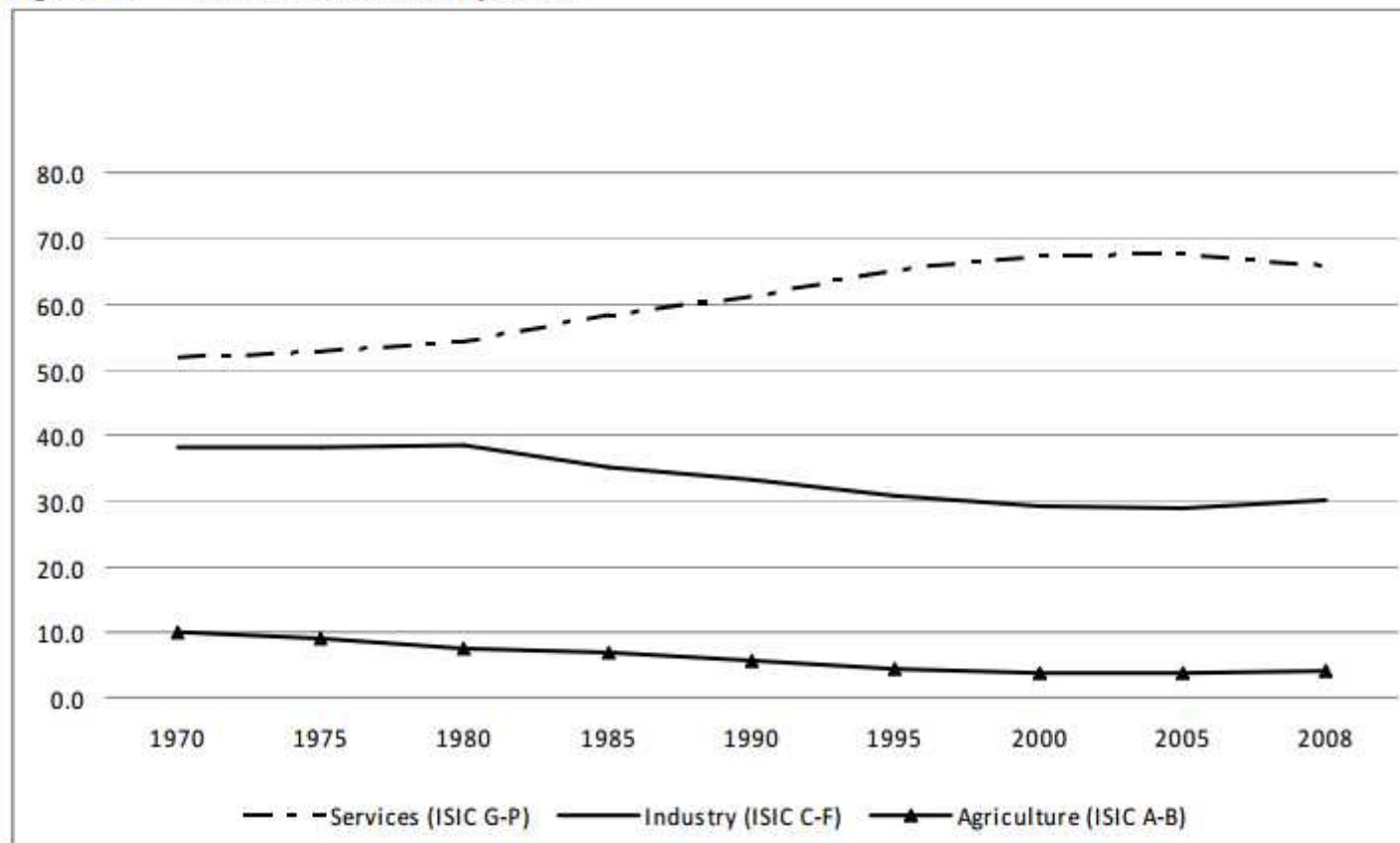


СЕРВИСНЫЙ БИЗНЕС

Сервисный бизнес – это управление организациями, чей основной бизнес требует взаимодействия с клиентом для получения услуги

ДОБАВЛЕННАЯ СТОИМОСТЬ ПО СЕКТОРАМ

Figure 1a World value added by sector



Source: UNIDO calculation based on UN Statistics (data in current prices, in US\$).

- 
- В сегодняшней экономике сфера сервиса все еще отличается тем, что позволяет фирмам победить конкурентов на рынке.
 - Цифры демонстрируют влияние удовлетворенных клиентов.
 - Если клиенты удовлетворены, они будут лояльны.
 - Поток доходов увеличится.



КАЧЕСТВО

ЧТО ТАКОЕ КАЧЕСТВО?

- “Сделать все правильно для начала. Сделать все лучше в дальнейшем.” ODI Consulting
- “Качество – это соответствие требованиям или техническим условиям.” Phil Crosby
- “Качество – это соблюдение стандартов”. QA Project Contract, 1997
- “Совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые способны удовлетворить заявленные или подразумеваемые потребности.” (Kotler)
- “Качество должно предоставлять товары и услуги, которые полностью удовлетворяют потребности как внутренних, так и внешних клиентов. Качество служит «мостом» между производителем товаров или услуг и его клиентом.” (Johnson & Weinstein)

ЧТО ТАКОЕ КАЧЕСТВО? TOYOTA ИЛИ ROLLS ?



*И Rolls Royce, и Toyota
соответствуют целям своих
клиентов.*

Что отличается более
высоким качеством?



Camry XLE Shown In Ruby Pearl With Optional Equipment.

ЧТО ТАКОЕ КАЧЕСТВО?

- Мировой рынок ежедневно становится все более конкурентным
- Компании постоянно находятся в поиске новых путей для получения преимущества над своими конкурентами по всему миру
- Глобальная конкуренция и дерегулирование в ряде отраслей заставляют компании повышать качество, чтобы выжить

ПОЧЕМУ КАЧЕСТВО ВАЖНО?

- Качество – это наилучшая гарантия верности клиента, наша сильнейшая защита от иностранных конкурентов, а также единственный путь к устойчивому росту и прибыли (Welch)
- Возможно, наиболее важной причиной для повышения качества является то, что качество окупается (Deming)
- Исследование показывает соотношение между качеством, долей рынка и возвратом к инвестициям

ВЫЗОВЫ ДЛЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

- Определение качества для услуг гораздо сложнее, чем для продуктов из-за нематериального, переменного характера характеристик услуг.
- В отличие от оценки качества продуктов, потребители часто не обладают необходимой информацией для оценки качества услуг.

ВЫЗОВЫ ДЛЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Восприятие качества

- Качество поиска и качество опыта более применимы к определению качества продукции
- Однако с услугами потребители, как правило, ограничены в использовании качества доверия для оценки опыта, полагаясь исключительно на общее доверие к поставщику услуг

ВЫЗОВЫ ДЛЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

☞ Еще одна проблема в оценке качества услуг возникает при обзоре услуг вдоль континуума, начиная с момента «предварительной продажи» до момента «сбытовой деятельности».

ЧЕМ ВОПРОСЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОТЛИЧАЮТСЯ ОТ ПРОИЗВОДСТВА?

- Поскольку услуги чаще всего нематериальны, иногда сложно получить точные данные, относящиеся к услугам.
- В связи с этим многие сервисные организации, использующие диаграммы контроля качества, сталкиваются с трудностями при их использовании, или же они используют их неправильно.

ЧЕМ ВОПРОСЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОТЛИЧАЮТСЯ ОТ ПРОИЗВОДСТВА?

- Одновременное производство и потребление услуг означает, что вы должны сделать все правильно с первого раза.
- Контакт с клиентом приводит к повышению непостоянства процесса.
- Это приводит к повышению кастомизации в сфере услуг, а также к повышению непостоянства во времени, необходимого для оказания услуг.
- Непосредственное участие клиентов в процессах приводит к большей кастомизации и непостоянству, чем в производстве.

ЧЕМ ВОПРОСЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОТЛИЧАЮТСЯ ОТ ПРОИЗВОДСТВА?

Ответственность производителей

- ▶ В сфере услуг вопросы ответственности часто относятся к халатности, в то время как в производстве вопросы ответственности, как правило, относятся к проблемам безопасности.
- ▶ Тем не менее, в сфере услуг также могут возникнуть проблемы ответственности.
- ▶ Конечно, со временем больше методов качества будет разработано специально для сферы услуг.

Audi Perfection | The unique Audi quality

Live [Paylaş](#) [Uena fazla bilgi](#)

Audi tv



ВЗАИМОСВЯЗЬ МЕЖДУ КАЧЕСТВОМ, ДОЛЕЙ РЫНКА И РЕНТАБЕЛЬНОСТЬЮ

- Более высокое качество подразумевает более высокую рентабельность – окупаемость инвестиций (ROI) для любой доли рынка
- Качество также окупается в виде сохранения клиентской базы – потеря постоянных клиентов значительно «бьет по карманам» компаний
- Adopting quality principles strongly correlates to corporate stock and earnings appreciation. Принятие принципов качества сильно коррелирует с корпоративным фондом и прибылью и удовлетворением
- Высокое качество обслуживания имеет важное значение для конкурентоспособности, а также может даже улучшить уровень удовлетворенности персонала.



ADVANCING
PUBLIC
TRANSPORT

Тренинг по управлению качеством в сфере общественного транспорта

Сессия 1