

АННОТАЦИЯ

Промоционная работа Вайры Громуле «Система мониторинга качества услуг автовокзала для реализации концепции пассажирского логистического центра в мультимодальной транспортной системе». Научный руководитель – доктор инженерных наук, профессор Ирина Владиславовна Яцкив.

В работе представлены результаты исследований по проблемам повышения управляемости и адаптируемости пассажирского терминала на примере Рижского международного автовокзала путём повышения качества услуг и введением дополнительных инструментов поддержки принятия решений на базе информационной системы терминала. В работе проведена систематизация факторов, позволяющих ввести концепцию логистического центра применительно к пассажирскому терминалу. Особый акцент сделан на расширении функциональности информационной системы с целью дальнейшего развития концепции пассажирского логистического центра, а именно, его интеграции в мультимодальную транспортную систему пассажирских перевозок на базе создания виртуального логистического центра (виртуального автовокзала) и совершенствования системы логистических услуг.

В работе рассмотрены подходы к оценке качества услуг и предложена система мониторинга качества услуг, предоставляемых терминалом, основанная как субъективных, так и объективных данных. В работе предложена методика анализа надёжности услуги, которая включает расчёт и анализ индекса пунктуальности автобусного сообщения.

Для сбора субъективных данных о качестве услуги разработана методология опросов и обследований: Разработана модель для определения критериев предпочтения клиентов, влияющих на выбор им вида транспорта при наличии альтернатив в мультимодальной транспортной системе. Разработан алгоритм построения интегрального индикатора качества (ИИК) услуг, предоставляемых терминалом. Показаны возможности разработанного подхода по выявлению критических для качества факторов на основе проведенных опросов пассажиров.

Все разработанные модели и методики опробованы на основе реальных данных Рижского международного автовокзала. На базе проведенного анализа и выявленных критических факторов для качества услуги автовокзала разработана методология анализа развития и планирования пассажирского терминала с применением имитационного моделирования на стадии проектирования.