



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России

125 лет



РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТРАНСПОРТА
РУТ (МИИТ)



Транспортный
университет

Оценка пользовательской удовлетворенности на маршрутах общественного транспорта

Бубнова Г.В.

bubisek@mail.ru

Разумовский К.А.

razkirill@yandex.ru



Характеристика проекта

Срок достижения продуктового результата:
10.12.2021

**Требования к входным компетенциям
для участия в проекте:**

Проект предназначен для студентов 1 курса по направлению 38.03.02 Менеджмент, профиль «Процессное управление бизнесом».

**Максимальное количество
студентов – участников проекта:**
6-8 учащихся

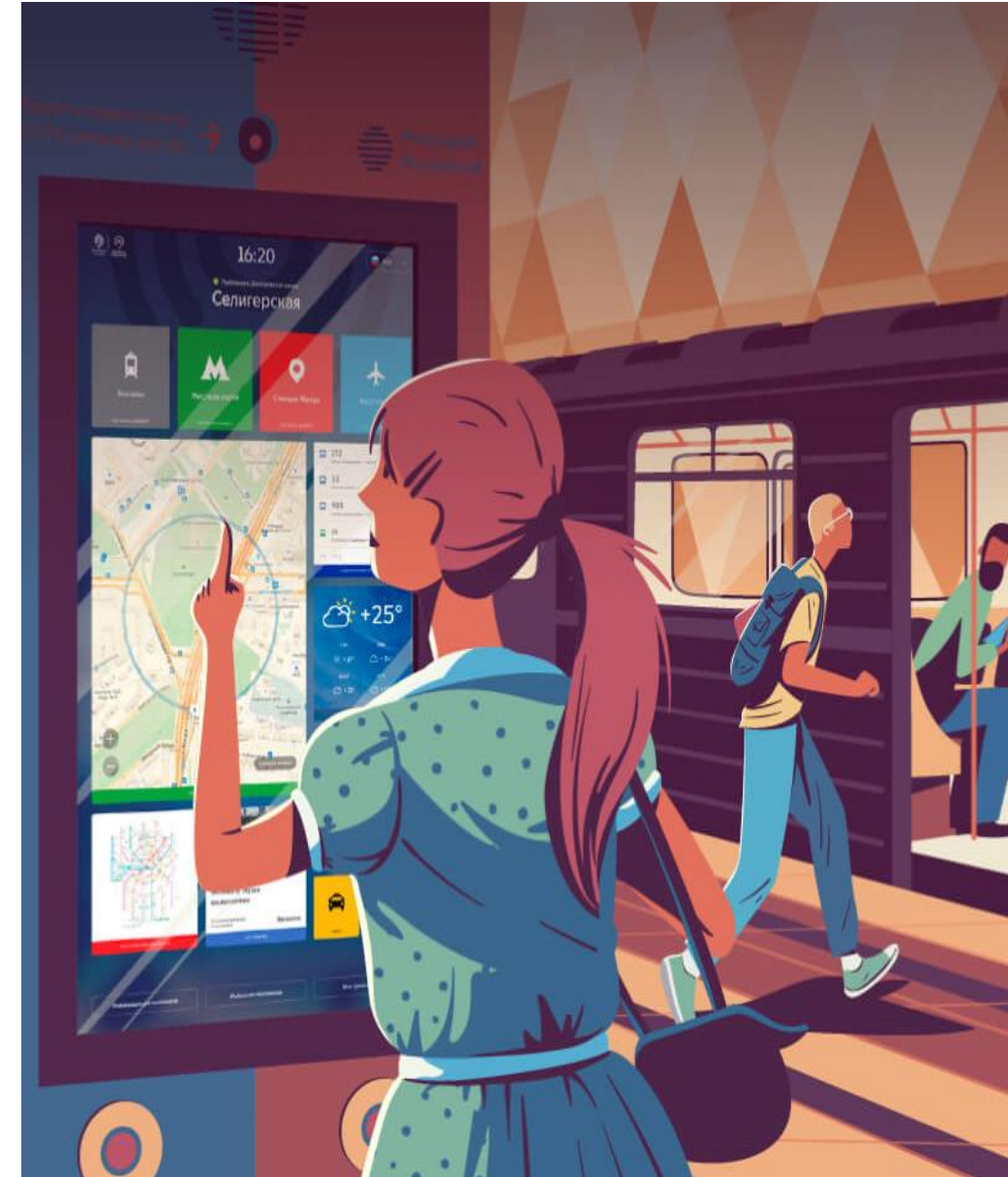
Размер студенческой команды:
От 3 до 4 учащихся



ФОРМУЛИРОВКА ПРОБЛЕМЫ

Традиционный количественный подход к оценке качества транспортного обслуживания не редко оставляет индивидуальные потребности и особенности пассажиров за рамками исследования. С точки зрения устойчивого развития города эта ситуация не удовлетворительна – общественный транспорт проигрывает в конкурентной борьбе личному, что имеет для города множество негативных последствий, в том числе экологических, логистических, проектных. Необходимо изыскать пути включения конечного потребителя транспортной услуги в процесс планирования маршрутной сети. Для этого в первую очередь необходимо установить факторы, определяющие их удовлетворенность городской транспортной системой.

Участникам проекта предстоит разработать подход к исследованию объективных и воспринимаемых показателей качества маршрутов общественного транспорта, реализовать его среди различных групп потребителей транспортных услуг, подготовить подробный, научно обоснованный отчет о результатах своих изысканий.



Описание результата

Результат, который мы планируем получить в финале проектной работы со студентами:

Продуктовый:

Полный, завершённый отчет о проведённом исследовании, состоящий из обоснования выбора подхода, самостоятельно разработанных материалов (анкета, пр.), результатов исследования и итогового анализа. Отчет должен отражать адекватный набор критериев оценки потребительской удовлетворенности и уровень этих показателей для исследуемых маршрутов.

Образовательный:

Ознакомление учащихся с основами функционирования городской пассажирской транспортной системы, получение практических навыков самостоятельного целеполагания, тренировка управленческих worldskills - поиск релевантной информации и методологии, групповая организация и лидерство, коммуникации с потребителями.

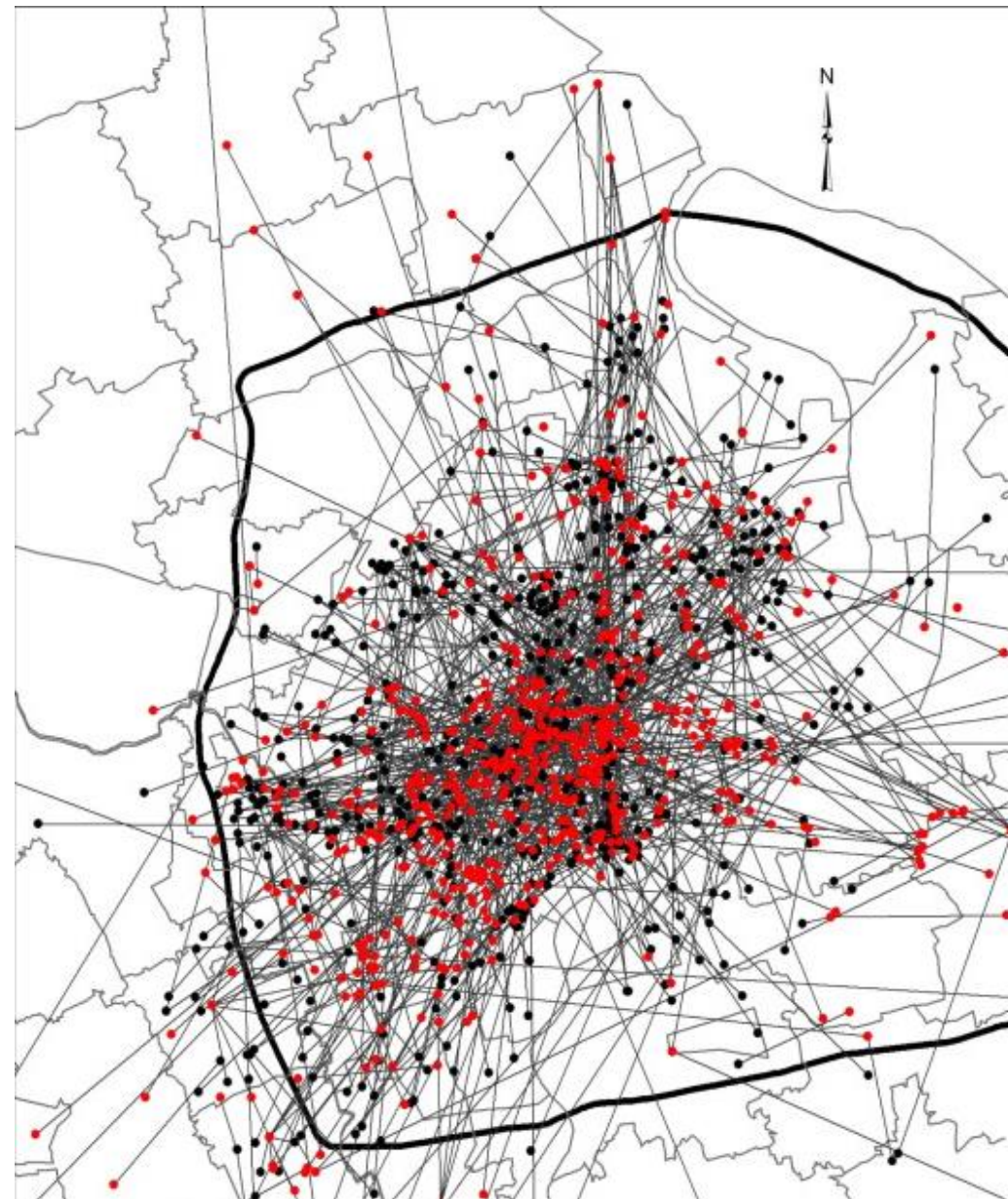
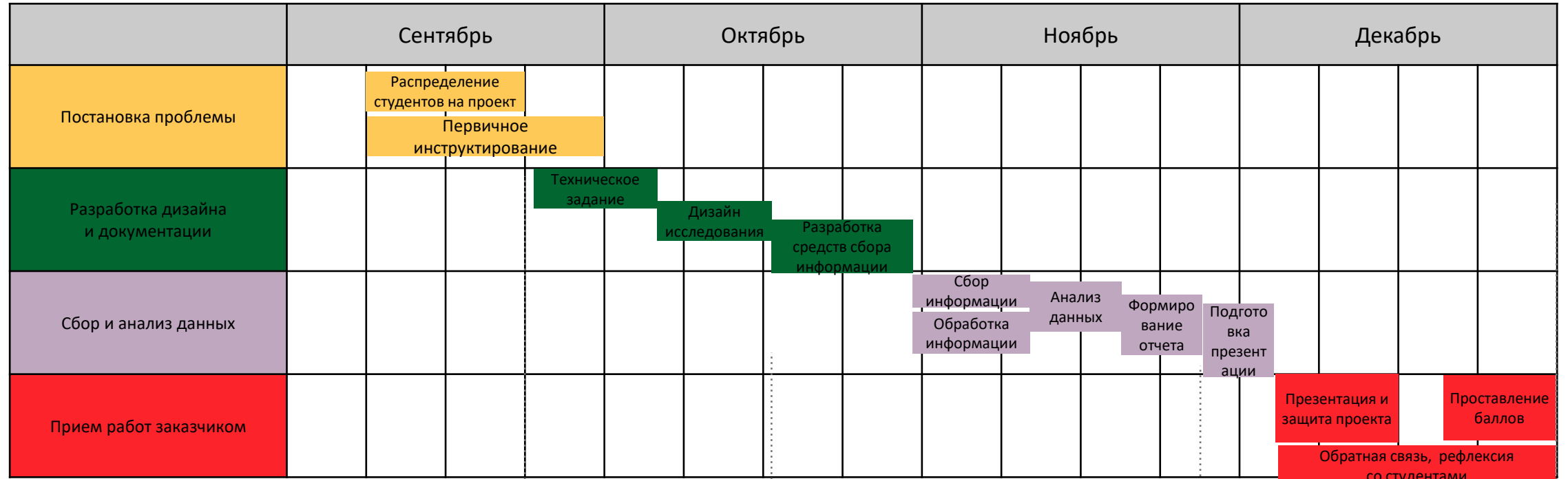


График работы над продуктом



Готов список студентов, задействованных в проекте
22.09

Готов план исследования
18.10

Исследование Формализовано
22.11

Бенефициар принял проект
15.12

Проект закончен
22.12

Задачи проекта



Этап 1. «Введение в тематику»

Задача 1:

1. Знакомство со спецификой транспортного комплекса мегаполиса на примере г. Москвы.
2. Ознакомиться с основными понятиями и показателями работы городского общественного транспорта и азами подходов к планированию городской транспортной системы. Результатом задачи являются референсные документы, подтверждающие выполнение задания и служащие справочным материалом для учащихся в ходе выполнения проекта.
3. Ресурсы, необходимые для выполнения задачи: ПК с доступом к сети интернет, доступ к НТБ РУТ, ПО MS TEAMS.
4. Срок выполнения: с 13.09 по 27.09
5. Баллы за выполнение задачи 1-5 баллов

Этап 2. «Оформление технического задания»

Задача 1:

1. Оформление технического задания.
2. Техническое задание оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 19.201-78 «Техническое задание» и руководителя проекта.
3. Ресурсы, необходимые для выполнения задачи: ПК с доступом к сети интернет, ПО MS TEAMS, принтер.
4. Срок выполнения: с 27.09 по 04.10
5. Баллы за выполнение задачи 1-5 баллов

Этап 3. «Дизайн исследования»

Задача 1:

1. Целеполагание.
2. Учащиеся, по результатам вводного инструктажа, формулируют систему целей и задач для решения поставленной проблемы. Формируется дерево целей.
3. Ресурсы, необходимые для выполнения задачи: ПК с доступом к сети интернет, ПО MS TEAMS.
4. Срок выполнения: с 4.10 по 11.10
5. Баллы за выполнение задачи 1-5 баллов

Задача 2:

1. Планирование и выбор методического подхода.
2. Студенты выбирают и обосновывают методическую базу по оценке потребительской удовлетворенности транспортными услугами и формируют приблизительный план реализации метода.
3. Ресурсы, необходимые для выполнения задачи: ПК с доступом к сети интернет, ПО MS TEAMS.
4. Срок выполнения: с 11.10 по 18.10
5. Баллы за выполнение задачи 1-5 баллов

Этап 4. «Разработка средств сбора информации»

Задача 1*:

1. Формирование опросника/анкеты (группа 1)
2. Исполнители, сообразно выбранному подходу и системе показателей, формируют опросник для целевой группы (демографической, географической, др.) пользователей транспортных услуг.
3. Ресурсы, необходимые для выполнения задачи: ПК с доступом к сети интернет, ПО MS TEAMS, принтер.
4. Срок выполнения: с 18.10 по 25.10
5. Баллы за выполнение задачи 5-10 баллов

*количество заданий на этом этапе соответствует количеству студенческих коллективов, исследуются различные группы пользователей.

Этап 5. «Сбор информации»

Задача 1:

1. Сбор информации.
2. Все участники проекта распространяют опросник(и) в своём окружении и обеспечивают обратную связь. Результат задачи – массив информации.
3. Ресурсы, необходимые для выполнения задачи: ПК с доступом к сети интернет, ПО MS TEAMS. При необходимости принтер и/или средства типографской печати.
4. Срок выполнения: с 25.10 по 08.11*
5. Баллы за выполнение задачи 5-10

Задача 2:

1. Агрегирование информации.
2. Полученный массив данных о субъективных потребительских предпочтениях обрабатывается и приводится к удобному для дальнейшего анализа формату, формируется отчет по результатам сбора первичных данных.
3. Ресурсы, необходимые для выполнения задачи: ПК с доступом к сети интернет, ПО MS TEAMS. При необходимости принтер и сканер.
4. Срок выполнения: с 08.11 по 15.11*
5. Баллы за выполнение задачи 5-10 баллов

Задачи этапа могут и должны выполняться параллельно.

Этап 6. «Анализ удовлетворенности пользователей качеством маршрутов»

Задача 1:

1. Анализ полученных данных.
2. Собранная и обработанная информация анализируется с использованием выбранной на этапе 3 методики. Формируется гипотеза о модели потребительских предпочтений, результат сопоставляется с фактически существующими маршрутами.
3. Ресурсы, необходимые для выполнения задачи: ПК с доступом к сети интернет, ПО MS TEAMS.
4. Срок выполнения: с 08.11 по 15.11
5. Баллы за выполнение задачи 5-10

Задача 2:

1. Формирование отчета.
2. Формируется отчет о проделанной работе, включающий в себя информацию о целях, задачах, полученных данных, результатах анализа, а так же сопутствующую пояснительную записку и инфографику. Рекомендуется включить в отчет рекомендации по повышению потребительской удовлетворенности на исследованном маршруте. Отчет должен соответствовать ГОСТ 7.32-2001 «Отчёт о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления».
3. Ресурсы, необходимые для выполнения задачи: ПК с доступом к сети интернет, ПО MS TEAMS, принтер, услуги переплетной мастерской.
4. Срок выполнения: с 15.11 по 22.11
5. Баллы за выполнение задачи 5-10 баллов

Этап 7. «Подготовка презентации»

Задача 1:

1. Подготовка презентации.
2. На основе отчета участниками проекта подготавливается презентация, максимально полно отражающая полезный результат исследования. Презентация и доклад оцениваются комиссией при защите проекта.
3. Ресурсы, необходимые для выполнения задачи: ПК с доступом к сети интернет, ПО MS TEAMS, MS PowerPoint или аналоги.
4. Срок выполнения: с 22.11 по 06.12
5. Баллы за выполнение задачи 5-10 баллов

Сводная таблица баллов



	ЗАДАЧИ	БАЛЛЫ
1.1	Знакомство со спецификой транспортного комплекса мегаполиса на примере г. Москвы	1-5
2.1	Оформление технического задания	1-5
3.1	Целеполагание	1-5
3.2	Планирование и выбор методического подхода	1-5
4.1	Формирование опросника или анкеты	5-10
5.1	Сбор информации	5-10
5.2	Агрегирование информации	5-10
6.1	Анализ полученных данных	5-10
6.2	Формирование отчета	5-10
7.1	Подготовка презентации	5-10
	ЗАЩИТА ПРОЕКТА	0 – 20

График образовательного процесса

Требуется результат освоения других дисциплин:	Сентябрь				Октябрь				Ноябрь				Декабрь				
Социология																	
Информатика																	
Математика																	

Указать, какие нужны мастер-классы:

- 1) Организация опросов, панелей, анкетирования
- 2) Деловое общение
- 3) Искусство презентации

Освоено ПО для работы
текстом и таблицами

Подготовлен доклад по организации
Потребительских исследований

Сдана контрольная работа
по азам анализа

Ресурсное обеспечение процесса

- **Для получения итогового продукта необходимо:**

- **Оборудование**

ПК с доступом к сети интернет, ПО MS TEAMS, MS PowerPoint.
При необходимости принтер и/или средства типографской печати, сканер, презентационное оборудование. Ресурсы предоставляются РУТ.

- **Расходники**

Бумага д. печати, блокноты, канцелярские приборы.
Предоставляются учащимися согласно потребности, при необходимости предоставляются РУТ.





МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России

125 лет



РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТРАНСПОРТА
РУТ (МИИТ)



Транспортный
университет

Спасибо за внимание!

Бубнова Г.В.

bubisek@mail.ru

Разумовский К.А.

razkirill@yandex.ru

