

**АВТОМОБИЛЬНЫЙ ТРАНСПОРТ****ЭСТЕТИЧЕСКИЙ УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ  
В ГОРОДАХ РОССИИ**

Шавыраа Ч.Д.

*Тувинский государственный университет***ESTHETIC LEVEL OF PASSENGER SERVICE IN RUSSIAN CITIES**

Shavyraa Ch.D.

*В статье описываются основные эстетические показатели качества обслуживания пассажиров в городах. Приводятся показатели эстетического ощущения пассажиров при проезде на общественном транспорте и некоторые пути повышения качества перевозок.*

**Ключевые слова:** транспорт, качество, пассажир, система.

*The article deals with the aesthetic quality of passenger services in the cities. The key indicators of the aesthetic experience of passengers when traveling by public transport and ways of improving the quality of service are revealed in the paper.*

**Keywords:** transportation, quality, passenger, system

Степень удовлетворения потребности населения в передвижениях влияет как на экономику региона, так и на социальные отношения, поэтому большое значение имеет качество пассажирских перевозок [1].

В соответствии с ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения» качество – это совокупность свойств продукции удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением. Таким образом, понятие качества транспортного обслуживания неразрывно связано с запросами ее потребителя. На основе запросов потребителя должен строиться весь процесс оказания транспортной услуги, т.е. перевозки пассажиров [1].

При выборе показателей качества необходимо предусматривать, что восприятие качества потребителем делится на следующие составляющие:

*технический уровень*, отражающий использование научно-технических достижений;

*эстетический уровень*, характеризуемый комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами потребителя;

*эксплуатационный уровень*, связанный с удобством использования предлагаемых услуг [1].

В связи с развитием научно-технического прогресса и изменением запросов потребителей на оказываемые городским транспортом услуги, эстетический уровень обслуживания пассажиров является одной из главных качеств.

Эстетический уровень обслуживания на городском транспорте характеризуется комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами потребителя, в первую очередь, пассажира при проезде на общественном транспорте. В последнее время, в связи с увеличением конкурентов на рынке, организации стали больше внимания уделять именно престижу, восприятию населением предлагаемых услуг.

Эстетические показатели характеризуют следующие свойства [2]:

1. Художественную выразительность (оригинальность художественного замысла, соответствие стиля окружающей среде, образную и декоративную выразительность);

2. Рациональность формы (масштабная согласованность формы целого и частей, соответствие формы назначению изделия); целостность композиции (соподчиненность целого и частей, упорядоченность графических и изобразительных элементов);

3. Совершенство производственного исполнения (чистота выполнения контуров и сопряжений, четкость исполнения фирменных знаков и указателей); соответствие моде и т.д.

Оценка эстетических показателей качества образцов изделий проводится экспертной комиссией. За критерий эстетической оценки принимается ранжированный ряд изделий аналогичного класса и назначения, называемый базовым рядом. Процесс оценки эстетических показателей включает в себя выбор базовых образцов и составление базового ряда, проведение сравнительного художественно-конструкторского анализа представленного изделия и определение эстетических показателей в баллах с использованием экспертных методов.

Давно и хорошо известно, что сложные и ответственные мероприятия лучше поручать профессионалам. На стороне специалистов выступают умения и опыт, техническое обеспечение и знание всех тонкостей и нюансов процесса, поэтому и результат получается прогнозируемым. Это житейское наблюдение в полной мере подходит и к реализации потребностей в транспортных средствах: если вы заботитесь о безопасности людей и сохранности грузов, пассажирские и грузоперевозки необходимо доверять профессиональным автотранспортным предприятиям, имеющим позитивную репутацию.

Пассажирам должны быть доступны следующие сервисы: аренда автобуса, легкового автомобиля (от машин среднего класса до представительских авто и лимузинов), грузового автомобиля или автофургона. Если потребовалось бы коротко выразить отношение клиентов, готовых воспользоваться услугами фирмы, скорее всего, это были бы слова – профессионально, комфортно и недорого. Остановимся на каждой из характеристик, которые так важны для любого пассажира.

Транспортный парк должен иметь автобусы любого класса, чтобы осуществлять перевозки практически любого уровня сложности и значимости. Компания должна выполнять и частные заказы, например, доставку гостей из аэропорта, обслуживание свадьбы, поездку на семейный

пикник, и корпоративные – встречу бизнес-партнеров, обслуживание деловых мероприятий, перевозку имущества учреждения в другой офис и пр. Все транспортные средства компании должны находиться в идеальном техническом и эстетическом состоянии благодаря системному обслуживанию, а также соблюдению рекомендаций концернов-производителей по их эксплуатации.

В процессе подготовки каждой поездки сотрудниками автотранспортных организаций должны учитываться все требования и пожелания клиентов, подбираться автомобили, полностью соответствующие заявленному уровню мероприятия, количеству пассажиров и прочим факторам, которые определяют степень комфортности для клиентов. Автобусы и автомобили проходят тщательный осмотр, поэтому исключаются даже малейшие неудобства и нежелательные детали в салоне. В процессе поездки пассажирам гарантируется европейский уровень обслуживания и абсолютная безопасность, поскольку управляют надежными автомобилями опытные профессионалы – фирма несет ответственность за каждого своего сотрудника и за каждое транспортное средство.

Стоимость услуг в каждом конкретном случае определяется классом автомобиля и периодом аренды, как правило, оплата почасовая. Стоит отметить, что для постоянных клиентов должны существовать значительные скидки. Если будут соблюдаться данные условия, то многие из заказчиков переходят в разряд постоянных клиентов, что также говорит в пользу компании.

Организации, которые нацелены на получение прибыли при работе на линии, постоянно повышают качество услуг за счет совершенствования технического оснащения и расширения автопарка.

Помимо всего прочего шьют на заказ фирменную одежду с логотипом компании. Водители, кондукторы и весь обслуживающий персонал должны быть одеты в рабочую одежду, которая узнаваема и удобна. Некоторые компании выпускают удобные для использования проездные документы. Автобусы оснащаются

современными считывающими устройствами, которые в дальнейшем можно использовать данные этих устройств как банк данных при обследовании пассажиропотоков. Считывающие устройства совместно с турникетами обычно устаивают в передней части автобуса. Водитель, при остановке автобуса в первую очередь открывает передние двери. Если у пассажира не имеется проездной документ, то он может купить билет и пройти в салон автобуса. В этом случае считывающее устройство играет роль кондуктора, т.е. человеческий фактор устраняется.

Важным требованием при перевозке детей является цвет автобусов. Цвет является средством эстетического воздействия, влияя на настроение, поднимая и понижая эмоциональный тонус, вызывая ощущение творческого подъема. Кроме того, цвет способствует образному выражению сущности изделия, обеспечивая его связь с окружающей средой.

Известно, что около 80% информации, которую получает и обрабатывает мозг человека, составляет информация визуальная. И конечно, цвет играет в нашем восприятии немаловажную роль. Определить цвет довольно сложно, мы воспринимаем его как неотъемлемую характеристику объекта. Зачастую мы придаем цветам свойства физических объектов, давая цвету оценку, мы можем почувствовать его, «взвесить» или «попробовать на вкус».

При перевозке детей применяют более яркие, насыщенные цвета кузова автобусов. Такие цвета предупреждают других участников об опасности. Поэтому специализированные школьные автобусы красят в желтые, оранжевые и другие яркие цвета.

Сочетание линий также имеет определенную эмоциональную окраску. Сочетание горизонтальных и вертикальных линий символизирует постоянство, стабильность, прочность. Объекты в виде куба, блока достаточно сложно перевернуть, подвинуть, поэтому имеет смысл использовать подобное сочетание, требуется достичь эффекта постоянства, надежности, безопасности. Беспорядочные, резкие линии подразумевают ощущения сомнения, капризности, непостоянства.

Аналог изогнутых линий можно также найти в природе. Человеческое тело, в большей степени женское, можно обрисовать именно изогнутыми линиями, а поэтому, присутствие в дизайне линий подобного рода, подразумевает чувственные, приятные эмоции. В современном дизайне изделий техники очень популярны изогнутые (плавные) линии форм.

Поэтому автотранспортные предприятия, занимающиеся перевозками пассажиров при покупке транспортных средств, обращают внимание не только на производительность, безопасность, тягово-скоростные свойства, но и на дизайн, моду, четкость и плавность линий, цвет, обзорность и т.д. При правильном выборе подвижного состава предприятие имеет шанс сократить срок окупаемости нового изделия за счет заинтересованных пассажиров.

Проблема обеспечения качества услуг носит в современном мире универсальный характер. От того, насколько успешно она решается, зависит многое в развитии любой отрасли.

Рынок пассажирских перевозок является динамически развивающейся структурой. Многие частные предприниматели занимаются перевозками пассажиров, имея несколько маршрутных такси и автобусов. В больших городах Администрация города сразу перед тендерными торгами на продаваемый маршрут, предъявляет свои нормы и требования. Т.е. перевозчику дают возможность участвовать именно на тех маршрутах, которые он физически может обслужить. Помимо этого предъявляются требования к подвижному составу (возраст парка, марки автобусов).

Если сравнить подвижной состав больших городов, таких как Санкт-Петербург, Москва, Красноярск, и малых городов (Кызыл), то мы увидим большую разницу.

В крупных городах подвижной состав обслуживающей пассажирский маршрут компании имеет определенный цвет, логотип, оборудован более современными устройствами. Для привлечения пассажиров немаловажную роль играет комфортабельный, чистый, ухоженный салон автобусов.

Эстетически приятно видеть чистую фирменную специальную одежду обслуживающего персонала (водителя, кондуктора).

Проездные документы в основном прикладывают к считывающему устройству. Это дает возможность кондуктору быстро увидеть подлинность и срок использования проездных документов.

В малых городах используются автобусы малой вместимости. Они более маневренны, легки в эксплуатации. У перевозчиков имеется от одного до нескольких микроавтобусов. Маршруты обслуживают несколько перевозчиков. Нет возможности обратиться с претензией к владельцу, если возникнет спорная ситуация.

Качество является важным инструментом в борьбе за рынки сбыта. Именно качество обеспечивает конкурентоспособность товара. Оно складывается из технического уровня услуги и полезности товара для потребителя через функциональные, социальные, эстетические, эргономические, экологические свойства. Если не уделять серьезного внимания качеству, потребуются значительные средства на исправление дефектов. Гораздо

большой эффект будет достигнут путем разработки долгосрочных программ по предотвращению дефектов. Переход к рыночной экономике обуславливает необходимость изучения опыта ведущих фирм мира по достижению высокого качества.

Фирмы, функционирующие в рыночной экономике, формулируют политику в области качества таким образом, чтобы она касалась деятельности каждого работника, а не только качества предлагаемых изделий или услуг. В политике четко определяются уровни стандартов качества работы для конкретной фирмы и аспекты системы обеспечения качества. Эстетический уровень обслуживания пассажиров при этом играют не последнюю роль. При этом услуга заданного качества должна быть поставлена потребителю в заданные сроки, в заданных объемах и за приемлемую цену.

#### Литература:

1. Горев А.Э. Организация автомобильных перевозок и безопасность движения: учеб. пособие для высш. учеб. заведений /А.Э.Горев, Е.М. Олещенко. - М.: Издательский центр «Академия», 2006. - 256с.
2. Othetereferats.allerbest.ru

## **МЕТОДИКА РАСЧЕТА ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПАРАМЕТРОВ ПРОЦЕССА И КОНСТРУКТИВНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ ВИБРОПНЕВМОКЛАССИФИКАЦИИ МЕЛКИХ ЗАПОЛНИТЕЛЕЙ БЕТОНОВ**

Монгуш С. Ч.

*Тувинский государственный университет*

## **DESIGN PROCEDURE OF TECHNOLOGICAL PARAMETERS OF PROCESS AND CONSTRUCTIVE ELEMENTS OF A VIBROPNEVMOKLASSIFICATIONS OF SMALL FILTERS OF CONCRETE**

Mongush S.Ch.

*В настоящее время для сухого обогащения сыпучих строительных материалов отсутствуют эффективные аппараты, и для каждого конкретного случая создаются свои аппараты. Данная работа посвящена разработке основ расчета и определения оптимальных технологических параметров процесса вибропневмоклассификации.*

**Ключевые слова:** вибропневмоклассификатор, бетон, производительность, вибросито.

*Now for dry enrichment of loose construction materials there are no effective devices, and for each case the devices therefore this work is devoted to development of bases of calculation and determination of optimum technological parameters of process of a vibropnevmoklassifikatsiya are created.*

**Key words:** vibropnevmoklassifikation, concrete, performance, vibration screen.