

## **МДК 02.02 Организация пассажирских перевозок**

**Задание 15.** (24.04.2020)

### **Практическая работа № 10**

**Тема:** Основы и нормативы качества перевозок пассажиров.

**Цель:** В ходе работы закрепить полученные знания по основам и нормативам качества перевозок пассажиров.

**Оборудование:** не предусмотрено

#### **Теория и основные характеристики:**

В настоящее время КТОП находится на неудовлетворительном уровне. Доля перевозок пассажиров в городском сообщении с полным соблюдением требований к их качеству (см. рис. 3.3) в среднем не превышает 25 %. Недостатки КТОП определяются не только нехваткой необходимых финансовых ресурсов. Они имеют системный характер, поскольку традиционные цели и критерии оценки эффективности, организация управления пассажирскими перевозками исходят из достижения лишь количественных конечных результатов.

Например, муниципальные контракты на перевозки пассажиров автобусами часто предусматривают основным показателем объем перевозок. При оптимизации системы автобусных маршрутов объем перевозок из-за уменьшения пересадочности сократится. Но нужен ли вообще большой объем перевозок? Разумеется, нет! Следует так организовывать транспортное обслуживание, размещать жилье, промышленные, культурные, торговые и прочие объекты тяготения, чтобы поездки были предельно короткими, а потребность в них минимальной. Важное значение имеет исключение монополизма перевозчиков, запускающее механизм конкурентной борьбы за пассажира.

Для повышения КТОП предусматривают комплекс мер, направленных на стимулирование высококачественной работы перевозчика, включая создание целевых установок на качество, настройку механизма управления качеством, адекватную структурно-функциональную организацию системы управления перевозками пассажиров, предупреждение попадания на рынок перевозок

недобросовестных перевозчиков, разделение возникших монополий и государственное регулирование естественных монополий.

На формирование представления о КТОП, на управление качеством оказывают влияние основные особенности перевозок пассажиров:

- результат полезной деятельности, не имеющий вещественного выражения;
- единство процесса оказания услуги и ее потребления;
- невозможность отделения услуги от ее получателя для лабораторного анализа качества;
- отсутствие предпродажной подготовки и гарантийного периода;
- особое социальное значение при массовости оказания услуг;
- ограниченность альтернативных способов удовлетворения потребности в перевозках и отсутствие моды на перевозки.

**Показатель качества** — это объективный измеритель степени проявления свойства. В зависимости от степени проявления свойства показатель принимает определенное значение. Норматив показателя качества — это его значение, соответствующее границе двух различных оценок качества (например, хорошо и отлично, или неудовлетворительно и удовлетворительно). Различают нормативы предельные и шкальные. Предельные нормативы показателей качества разграничивают оцениваемые объекты на два класса: годен или негоден. Шкальные нормативы устанавливают значения показателей качества, соответствующие различным оценкам (по принципу оценки в баллах). Разновидность предельных нормативов оценки качества — нормативы верхнего и нижнего значений показателя, определяющие условия попадания показателя в установленный интервал значений.

Общие требования к показателям качества обслуживания пассажиров:

- отражение реальных интересов пассажиров и общества;
- измеримость;
- зависимость от состояния и уровня организации перевозок (чувствительность);

- независимость отдельных показателей друг от друга (иначе среди них есть избыточные).

Под *оценкой качества* понимают процедуру сравнения фактического уровня значений показателей с нормативным, выявление расхождений и установление их причин. На основе оценки качества по каждому отдельно взятому показателю (дифференциальной оценки качества) устанавливают общую (комплексную, интегральную) оценку качества. Оценки качества используют для управления качеством, т.е. для целенаправленного изменения значений показателей в соответствии с установленными нормативами и целями развития транспортной системы.

Математически качество можно представить вектором в  $n$ -мерной системе координат (на рис. 10.2 приведена трехмерная модель), где  $n$  — число показателей оценки качества. По каждой координатной оси отложено значение соответствующего показателя качества. Геометрическая интерпретация качества также возможна в виде так называемой радарной диаграммы, представляющей собой исходящие из общей начальной точки координатные оси — лучи, на которых отложены уровни соответствующих показателей качества (рис. 10.3). Векторная интерпретация качества лаконично и строго объясняет принципиальное различие двух категорий: «качество» и «количество». Количество всегда скалярная величина. Количество представляется положением точки на числовой оси. Качество, напротив, невозможно представить только одним показателем. Если так поступить, то вместо оценки качества мы получим оценку количественного уровня данного показателя.

Можно сделать следующие выводы:

- количество поддается численному учету и для него можно указать экстремум;

- математически качество, в общем случае, не может быть разделено на лучшее и худшее, поскольку в математике векторный экстремум не определен.

Для вывода об уровне качества математические действия должны быть дополнены неформальными логическими оценками. Другими словами, следует ввести частное определение векторного экстремума, применительно к КТОП.

Для управления качеством транспортного обслуживания решают ряд задач:

- обосновывают состав показателей качества и устанавливают их нормативы (см. подразд. 10.2);
- оценивают уровень обеспечения норматива качества по каждому из показателей;
- производят интегральную оценку качества по совокупности показателей;
- разрабатывают и реализуют мероприятия, улучшающие качество по отстающим показателям.

*Доступность услуг* характеризуется возможностью их получения по условиям удаленности места обслуживания от места нахождения пассажира (транспортной доступностью), наличием информации об услугах и приемлемостью тарифов.

Нормативы транспортной доступности во внутригородском сообщении были ранее приведены в подразд. 5.2. Между каждой парой транспортных микрорайонов города должно обеспечиваться сообщение, как правило, не более чем с одной пересадкой. В городах, имеющих скоростной внутригородской транспорт, допускается совершение поездки не более чем с двумя пересадками. Транспортная доступность в пригородном сообщении определяется также полнотой охвата населенных пунктов пригородной зоны сетью автобусных маршрутов. Исходя из наличия спроса на перевозки должно быть установлено время начала и окончания работы каждого маршрута. Это время отражается в расписании движения на маршруте указанием начала движения в первом рейсе и окончания движения в последнем рейсе. Такие рейсы не могут быть отменены по организационным причинам. Транспортная доступность междугородных автобусных перевозок обеспечивается наличием и размещением автовокзалов и ПАС, удобным с точки зрения связей с другими видами транспорта, возможностью предварительного

приобретения билетов, временного хранения багажа, справедливой конкуренцией с другими видами транспорта.

### **Порядок выполнения:**

1. Закрепить теоретический материал по теме «Качество обслуживания пассажиров».
2. Выполнить задания.
3. Ответить на вопросы самоконтроля.
4. Оформить работу.

### **Задания:**

1. Классификация показателей качества услуг по перевозке пассажиров.
2. Сущность сертификации услуг, ее цели.
3. Отличия обязательной сертификации услуг от добровольной.
4. Система управления качеством и в чем состоит ее отличие от системы сертификации услуг по перевозке пассажиров.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое качество транспортного обслуживания пассажиров?
2. Какие нормативы наполняемости автобусов пассажирами используются при оценке качества услуг?
3. Какие документы формируются при сертификации услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом?
4. Каков механизм системы управления качеством АТО?

### **Основная и дополнительная литература:**

1. Спирин И.В. «Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками» - М.: Издательский центр «Академия» 2010 г. стр. 330-353

Выполненное задание отправлять на электронную почту: bo1ko.5vitlana@yandex.ru

**Задание 16.** (24.04.2020)

**(изучить тему, составить опорный конспект или презентацию или реферат)**

**Тема: Оплата проезда и провоза багажа.**

**План:**

1. Система оплаты проезда и провоза багажа.
2. Льготы пассажирами по оплате проезда и перевозки маломобильных граждан.

**Литература:** Спирин И.В. «Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками» - М.: Издательский центр «Академия» 2010 г. стр. 353-360

Выполненное задание отправлять на электронную почту: bo1ko.5vitlana@yandex.ru

**Задание 17.** (28.04.2020)

**(изучить тему, составить опорный конспект или презентацию или реферат)**

**Тема: Оплата проезда и провоза багажа**

**План:**

1. Тарифы на пассажирском транспорте.
2. Билеты и квитанции.
3. Организация сборов доходов.

**Литература:** Спирин И.В. «Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками» - М.: Издательский центр «Академия» 2010 г. стр. 361-380

Выполненное задание отправлять на электронную почту: bo1ko.5vitlana@yandex.ru

**Задание 18.** (28.04.2020)

**Практическая работа № 11**

**Тема:** Тарифы и билеты на пассажирском транспорте.

**Цель:** В ходе работы закрепить полученные знания по тарифам и билетам на пассажирском транспорте.

**Оборудование:** не предусмотрено

### **Теория и основные характеристики:**

Система оплаты проезда и провоза багажа представляет собой сочетание специфической формы заключения договора перевозки или фрахтования и способа взимания проездной платы и характеризуется:

- методами получения денег за проезд от пассажиров,
- используемыми проездными документами,
- организацией сбора выручки,
- контролем за полнотой оплаты проезда и провоза багажа,
- реализацией льгот в оплате проезда,
- организацией возврата билетов.

На автомобильном транспорте в зависимости от видов и классов сообщения применяют различные системы оплаты проезда.

При кондукторном обслуживании основная часть проездной платы собирается кондуктором посредством продажи пассажирам билетов в салоне автобуса. Часть пассажиров может заранее приобретать абонементные талоны, которые используются в качестве билетов на любом маршруте, обслуживаемом данным перевозчиком (объединенной договорными отношениями группой перевозчиков). В этом случае абонементный талон погашается компостером непосредственно в салоне автобуса. Долгосрочные проездные билеты предъявляются пассажирами кондуктору при входе в автобус. Кондукторное обслуживание наиболее широко применяется в городском сообщении.

К достоинствам кондукторного метода относятся высокая собираемость выручки и возможность получения данных о продаже билетов по рейсам и остановочным пунктам, что дает информацию о пассажиропотоке. Недостатками кондукторного метода являются высокая трудоемкость и дополнительные затраты на оплату труда кондукторов. При высокой наполняемости салонов автобусов пас-

сажирами в часы пик работа кондуктора затруднена. На маршрутах с неинтенсивным пассажиропотоком, особенно в пригородном сообщении, обязанности кондуктора могут возлагаться на водителя автобуса.

Бескондукторное обслуживание позволяет отказаться от кондукторов и использует два метода:

- кассовый и
- бескассовый.

При кассовом методе, широко применявшемся в городах России в последней четверти XX в., пассажир опускает деньги в опломбированную кассу-копилку, установленную в салоне автобуса, и самостоятельно отрывает билет. Недостатками кассового метода являются слабый контроль за выручкой и возможность неполной оплаты проезда пассажирами (разрыв выручки и суммы, на которую реализованы билеты, составляет 15% и более). Льготы по оплате проезда и провоза пассажиром багажа могут устанавливаться органами государственной власти Российской Федерации и ее субъектов, органами местного самоуправления на подведомственном им муниципальном транспорте, перевозчиками в отношении обслуживаемых ими пассажиров в социальных и маркетинговых целях. Транспортные организации также предоставляют льготы по оплате проезда ряду своих работников.

По основанию предоставления льгот по оплате проезда пассажиры подразделяются на две группы:

- пассажиры, льготы которым установлены в связи с особыми условиями исполнения ими служебных обязанностей;
- пассажиры, льготы которым установлены исходя из обеспечения социальной справедливости и по гуманитарным соображениям (ветераны войн, пенсионеры, студенты и др.);

В ряде случаев льготы по оплате проезда установлены правилами перевозок. Пассажир может провезти с собой одного ребенка в возрасте до 7 лет бесплатно в автобусе городского и пригородного сообщения без предоставления отдельного места для сидения. Когда перевозка детей без предоставления им

отдельных мест для сидения запрещена, пассажир имеет право перевезти двух детей не старше 12 лет за плату, размер которой не может составлять более чем 50 % провозной платы. Пассажир обязан иметь при себе документ, подтверждающий возраст ребенка, перевозимого с предоставлением указанных преимуществ. В автобусах междугородного сообщения пассажир может провезти бесплатно одного ребенка в возрасте до 5 лет, если ребенок не занимает отдельного места для сидения. Студенты очных отделений и школьники пользуются правом проезда на городском пассажирском транспорте (кроме такси) по льготным тарифам. Для них также могут вводиться сезонные скидки на билеты в автобусах междугородного сообщения.

Тарифы (от франц. *tarif*, от араб. *ta'rif* — объяснение, определение) — система ставок, по которым взимают плату за услуги. При этом под ставкой тарифа понимают норму оплаты. На пассажирском транспорте действуют тарифы на услуги по перевозке пассажиров, багажа и почты, тарифы на сопутствующие услуги. Гражданским законодательством определено, что установление тарифов находится в полномочии соответствующих коммерческих организаций и предпринимателей. Тарифы оформляются и доводятся до сведения пользователей специальными документами — прейскурантами. В прейскуранте указываются:

- наименование услуги,
- единица измерения объема оказанных услуг,
- ставка тарифа в виде указания размера платы за одну единицу измерителя объема оказанных услуг,
- условия применения тарифа.

Транспорт общего пользования перевозит пассажиров по тарифам, зафиксированным в условиях публичного договора перевозки. При заказных перевозках могут применяться договорные тарифы.

Применяемые тарифы должны предусматривать:

- покрытие расходов перевозчика по себестоимости услуг;

- рентабельность перевозок и получение прибыли, необходимой для развития производственной деятельности, уплаты установленных налогов, создания у перевозчика заинтересованности в коммерческой деятельности;
- соответствие платежеспособному спросу на перевозки;
- конкурентоспособность перевозчика на рынке услуг;
- включение ставки страхового тарифа в случае обязательного страхования пассажира во время поездки.

Поэтому тарифы во многом определяют экономические результаты деятельности перевозчика, служат барометром рыночной конъюнктуры.

Тарифы классифицируют по ряду существенных признаков:

- по оказываемой услуге — пассажирские, багажные, для сопутствующих услуг, почтовые, проката автомобилей;
- по способу определения стоимости проезда — единые, участковые, поясные тарифы (последние в настоящее время вышли из употребления);
- по видам сообщения — городское, пригородное и междугородное с дальнейшим подразделением последнего по классу дальности на внутриобластное и межобластное сообщения;
- по классу используемого подвижного состава — автобус обычного типа (с полужесткими сиденьями), мягкий автобус (автобус с мягкими откидными сиденьями);
- по социальному статусу пассажира — полный (взрослый), детский, студенческий;
- по порядку установления — доводимые преискурантом или договорные;
- по порядку применения — обычные, исключительные, специальные.

Основанием для совершения пассажиром поездки служит наличие договора перевозки или договора фрахтования транспортного средства, что подтверждается соответствующим проездным документом.

К такого рода документам на регулярных маршрутах перевозок относятся билеты для проезда пассажиров. Билеты оформляются на бланках установленного образца и имеют реквизиты — элементы документа с самостоятельным смысловым

значением, позволяющие идентифицировать подлинность билета, права и обязанности перевозчика и пассажира. Внешние признаки и состав реквизитов билета (размеры, расположение и начертание реквизитов, шрифт и цвет надписей, фактура материала, оттиски печатей и штампов и т.п.) являются письменным свидетельством заключения определенного договора перевозки пассажира. Каждый билет, изготовленный типографским способом, имеет обозначение серии и индивидуальный номер. Билеты, выдаваемые билетопечатающей кассовой машиной или билетным автоматом, имеют обозначения эксплуатационного номера машины (автомата), числа гашений ее суммирующего счетчика и номера билета.

Функции по сбору доходов (выручки) от перевозок пассажиров выполняет служба сбора доходов транспортной организации. В общем случае при значительном объеме работ в составе такой службы образуют структурные подразделения:

- билетную группу АТО или группу по продаже билетов на автовокзале;
- группу сбора и инкассации выручки;
- техническую группу;
- контрольную группу;
- бригады кондукторов (когда кондукторы организационно не входят в состав службы эксплуатации).

Билетная группа осуществляет приемку, учет, хранение и выдачу под отчет различных билетов и бланков квитанций. В состав этой группы входят старший билетный кассир и закрепленные за ним билетные кассиры и прочие работники, которым по характеру их работы требуются билеты и квитанции.

### **Порядок выполнения:**

5. Закрепить теоретический материал по теме «Оплата проезда и провоза багажа».
6. Выполнить задания.
7. Ответить на вопросы самоконтроля.
8. Оформить работу.

### **Задания:**

1. Системы оплаты проезда и провоза багажа.
2. Охарактеризуйте перспективы автоматизированных методов оплаты проезда.
3. Охарактеризуйте состав пассажиров льготных по оплате проезда категорий.
4. Охарактеризуйте единые тарифы и их использование при перевозках пассажиров автомобильным транспортом.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое тарифы, и как их классифицируют?
2. Какие виды билетов и квитанций применяются при расчетах с пассажирами?
3. Как осуществляется работа касс на автовокзалах?

### **Основная и дополнительная литература:**

1. Спирин И.В. «Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками» - М.: Издательский центр «Академия» 2010 г. стр. 353-380

Выполненное задание отправлять на электронную почту: [bo1ko.5vitlana@yandex.ru](mailto:bo1ko.5vitlana@yandex.ru)

### **Задание 19.** (30.04.2020)

**(изучить тему, составить опорный конспект или презентацию или реферат)**

**Тема: Учет и контроль перевозок пассажиров**

#### **План:**

1. Учет и документирование перевозок пассажиров.
2. Контроль за деятельностью перевозчиков.
3. Работа по обращению пассажиров.

**Литература:** Спирин И.В. «Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками» - М.: Издательский центр «Академия» 2010 г. стр. 380-393

Выполненное задание отправлять на электронную почту: [bo1ko.5vitlana@yandex.ru](mailto:bo1ko.5vitlana@yandex.ru)

## **Задание 20.** (30.04.2020)

### **Практическая работа № 12**

**Тема:** Методы контроля на автобусном и таксомоторном транспорте.

**Цель:** В ходе работы закрепить полученные знания по методам контроля на автобусном и таксомоторном транспорте.

**Оборудование:** не предусмотрено

#### **Теория и основные характеристики:**

Организация и управление перевозками пассажиров сопровождаются составлением и использованием в службе эксплуатации различных документов. Эти документы по признаку отношения к отраслевой специфике подразделяют на две группы. В первую группу входят документы общего назначения, не имеющие выраженной отраслевой специфики. К таковым относятся различные приказы, положения о структурных подразделениях, повестки дня производственных совещаний, табели учета рабочего времени работников и т.п. В отличие от них, документы второй группы (назовем их эксплуатационными документами) применяются только при управлении перевозками пассажиров, т. е. имеют отраслевую специфику. Примерами таких документов служат рассмотренные ранее паспорт автобусного маршрута, расписания движения, суточный диспетчерский доклад и др.

Различные документы по очередности возникновения подразделяют на

- первичные,
- промежуточные и
- итоговые.

Первичные документы фиксируют вновь возникающую информацию. К ним относятся документы, ведущиеся:

- в АТО — путевые листы, листы регулярности движения, билетно-учетные листы, ремонтные листки (для оформления заявок на ТО и ремонт), тахограммы, наряды водителей, акты замера скоростей движения на маршрутах и др.;

- в централизованной диспетчерской службе — ведомость движения автобусов, ведомость приема заказов на подачу автомобилей-такси, оперативные расписания движения, отдельные разделы суточного диспетчерского доклада (записи о сбоях движения и принятых по ним мерах).

Промежуточные документы разрабатываются на основании данных первичных и других промежуточных документов, они содержат информацию, обработанную и сгруппированную в виде, необходимом для производственных целей. Примерами таких документов служат расписания движения автобусов, график выпуска автомобилей-такси на линию, карточка учета автомобиля. Часто промежуточные документы служат для накопления в них информации за определенный период работы. Такие документы целесообразно выполнять в виде накопительных ведомостей или вести в журнальной форме. Промежуточные документы составляют ту часть документооборота, которая в наибольшей степени поддается переводу на технологию безбумажного управления.

Под контролем понимают установленное определенными регламентами наблюдение в целях проверки надлежащего выполнения работы. По субъектам, проводящим контрольные проверки, различают

- внешний и
- внутренний контроль.

Внешний контроль осуществляется уполномоченными государственными и муниципальными органами управления, а также общественными организациями — профсоюзами, обществами защиты прав потребителей, другими объединениями граждан. Внешний контроль служит действенным средством, побуждающим перевозчика соблюдать требования, установленные законодательством и договорами перевозки. Внутренний контроль осуществляется самим перевозчиком путем наблюдения и проверок выполнения обязанностей персоналом, фиксации различных параметров, характеризующих транспортную деятельность.

Государственный надзор — особая форма внешнего контроля за соблюдением предписанных государством правил, осуществляемого уполномоченными органами государственного управления в обязательном порядке,

на постоянной основе и по установленному регламенту при обязательности исполнения предписаний, выдаваемых этими органами и организациями по результатам контрольных проверок.

Обязательность осуществления надзора и исполнения выдаваемых предписаний обеспечивается принудительной силой государства. Постоянность надзора обеспечивается его непрерывным действием во времени, полнотой охвата поднадзорных субъектов. Регламент надзора включает в себя:

- определение статуса надзорного органа, перечня поднадзорных субъектов и исполняемых этими субъектами поднадзорных функций;
- установление прав и обязанностей лиц, осуществляющих надзор, и лиц, ответственных за надлежащее исполнение поднадзорных функций;
- установление процедур надзорных действий и форм используемой при этом документации;
- определение порядка обжалования действий надзорного органа.

Общий надзор за соблюдением действующего законодательства возложен на Прокуратуру Российской Федерации. Органы исполнительной власти Российской Федерации и ее субъектов осуществляют административный контроль и надзор в соответствии с их компетенцией. Органы местного самоуправления также могут устанавливать и осуществлять контроль в пределах своих предметов ведения.

Работники службы эксплуатации пассажирского транспортного предприятия в процессе своей работы постоянно взаимодействуют с различными гражданами, основную часть которых составляют пассажиры. В большинстве случаев обслуживание пассажиров осуществляется в стандартных ситуациях, однако бывают случаи, когда пассажиры и иные граждане выступают с обращениями к администрации транспортных предприятий и работникам службы эксплуатации. Обращения граждан по форме бывают устные и письменные, а по содержанию подразделяются на жалобы, заявления, предложения и благодарности.

Под *жалобой* понимают выражение недовольства по поводу чего-либо, в основном по поводу нарушения прав пассажиров и охраняемых законом интересов граждан с одновременным требованием устранения нарушений. К

*заявлениям* относят просьбы по удовлетворению каких-либо нужд или оказанию дополнительных услуг (содействие в розыске забытых вещей, выдача ручной клади из камеры хранения при утере квитанции или жетона, вскрытие ячейки автоматической камеры хранения при утрате шифра и проч.). *Предложения* содержат пожелания заявителей по дальнейшему совершенствованию работы предприятия и расширению перечня услуг. *Благодарность* — выражение признательности за оказанное добро, внимание, услугу, выражение высокой оценки труда и действий персонала организации.

Порядок рассмотрения обращений граждан и осуществления делопроизводства по ним определяется инструкцией по организации делопроизводства, разрабатываемой на основе типовой инструкции и утверждаемой руководителем транспортной организации. В должностных инструкциях работников, непосредственно взаимодействующих с гражданами, предусматривают разделы, в которых приведены нормы поведения персонала при общении с гражданами и регламентируется порядок рассмотрения обращений граждан.

Поступающие в организацию письменные жалобы, заявления и предложения регистрируют в специальном журнале и в тот же день докладывают руководителю организации для рассмотрения и принятия мер. Отказ в приеме обращений граждан не допускается. Для решения вопроса по существу каждого обращения назначается ответственный исполнитель. Он готовит проект решения вопроса и ответа на обращение, представляет эти документы на подпись руководителю. Если поступившее обращение было направлено не по адресу, руководитель организации в 5-дневный срок переадресует обращение компетентному лицу с извещением об этом заявителя или возвращает документы заявителю.

#### **Порядок выполнения:**

9. Закрепить теоретический материал по теме «Учет и контроль перевозок пассажиров».
10. Выполнить задания.
11. Ответить на вопросы самоконтроля.
12. Оформить работу.

### **Задания:**

1. Охарактеризуйте сущность учета при перевозках пассажиров автомобильным транспортом.
2. Охарактеризуйте назначение и виды путевых листов, используемых на автомобильном транспорте?
3. Охарактеризуйте порядок заполнения путевого листа автобуса и автомобиля-такси.

### **Вопросы для самоконтроля:**

5. Какие методы линейного контроля используются на пассажирском автомобильном транспорте?
6. Как строится работа по общению пассажиров в АТО?
7. Каков порядок рассмотрения жалоб пассажиров?

### **Основная и дополнительная литература:**

1. Спирин И.В. «Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками» - М.: Издательский центр «Академия» 2010 г. стр. 380-393

Выполненное задание отправлять на электронную почту: [bo1ko.5vitlana@yandex.ru](mailto:bo1ko.5vitlana@yandex.ru)