

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/421112>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Транспорт

### ВВЕДЕНИЕ 3

#### 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ТРАНСПОРТНО-ПЕРЕСАДОЧНЫХ УЗЛАХ 6

1.1 Содержание организации сервиса и предоставления сервисных услуг на транспортно-пересадочных узлах 6

1.2 Нормативно-правовое регламентирование организации и предоставления сервисных услуг на транспортно-пересадочных узлах 10

#### 2. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ НА ТРАНСПОРТНО-ПЕРЕСАДОЧНЫХ УЗЛАХ И МОСКОВСКОМ ЦЕНТРАЛЬНОМ КОЛЬЦЕ НА ПРИМЕРЕ ТПУ «ОКРУЖНАЯ» 13

2.1 Технология организации и предоставления сервисных услуг на примере деятельности ТПУ «Окружная» 13

2.2 Разработка и обоснование мероприятий по повышению эффективности организации и предоставления сервисных услуг ТПУ «Окружная» 19

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ 22

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 24

Основным правовым актом, определяющим сервис транспортно-пересадочных узлов, является Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. N 190-ФЗ.

В соответствии с кодексом, на территории транспортного центра, как его дополняющей части, могут быть расположены здания различных функциональных направлений, и эти здания формируются в соответствии с потребностями населения.

На основе многих существующих научных работ по этой теме можно определить основные принципы интеграции транспортно-транзитных узлов в городскую среду. Это требует анализа традиционной транспортной системы соседних станций и организации городского транспорта в целом, сравнения различных видов транспорта в городском и пригородном сообщении и определения приоритетных типов. Градостроительный кодекс гласит, что проектирование ТПУ решает не только экономические задачи, но и проблемы, связанные с увеличением числа дорожно-транспортных происшествий, ухудшением состояния окружающей среды и эффективностью общественного транспорта [2]. При фактическом проектировании необходимо разработать более детальный подход к транспортной системе конкретного города и определить ее преимущества и недостатки, что, в свою очередь, сделает организацию маршрутной сети более выгодной (функциональной, экологической, экономической).

Однако при внедрении ТПУ в городскую среду необходимо соблюдать баланс функций, чтобы коммерческие и развлекательные функции не уменьшали основную - транспортную. Необходимо определить принципы интеграции и взаимодействия ТПУ с существующей городской средой, сформулировать методы развития и факторы для соответствующей реализации транспортных узлов [7]. Выгодное географическое расположение ТПУ и взаимодействие с городской средой не только повышают эффективность транспортной системы, но и раскрывают архитектурный и художественный потенциал этого места, который напрямую влияет на жизнь людей.

Следующим не менее значимым правовым актом является СП 395.1325800.2018 «Транспортно-пересадочные узлы. Правила проектирования». В нем указано, что транспортно-пересадочный узел был создан для координации перевозок пассажиров, осуществляемых различными видами транспорта. Транспортно-пересадочный узел должен быть спроектирован как центральный элемент планируемой структуры населенного пункта, городской зоны общественного транспорта, в которой осуществляется перевалка пассажиров между различными видами внешнего, регионального, городского и личного транспорта.

СП 395.1325800.2018 гласит, что приоритетной задачей формирования транспортно-пересадочных узлов

является сокращение времени передвижения населения в условиях обеспечения безопасности движения пешеходов и транспортных средств, а также обеспечение высокого уровня комфорта движения пешеходов. Формирование транспортно-пересадочных узлов, организация их функционирования, а также размещение строительных конструкций на прилегающих территориях должны быть подчинены решению вышеуказанных задач.

При расчете требуемых параметров транспортного и пешеходного сообщения следует учитывать интенсивность движения общего транспортного и пешеходного потока, формируемого транспортно-перегрузочным комплексом и объектами прилегающих зданий различного функционального назначения [15].

Транспортно-планировочные решения ТПУ используют транзитные комплексы или зоны использования (городские открытые пространства).

ТПУ, в рамках СП 395.1325800.2018, классифицируются в соответствии с назначением и функциональными характеристиками:

- межрегиональное значение - обеспечивают связь территории города с другими территориями Российской Федерации и зарубежными странами;
- регионального значения (агломерация) - обеспечивает территориальное единство региона;
- районного значения - предоставляет транспортные услуги жителям муниципальных районов, проживающим в таких транспортных и пешеходных зонах ТПУ;
- местного значения - предоставляет транспортные услуги на территории, расположенной в пешеходном переходе ТПУ.

## 2. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ НА ТРАНСПОРТНО-ПЕРЕСАДОЧНЫХ УЗЛАХ И МОСКОВСКОМ ЦЕНТРАЛЬНОМ КОЛЬЦЕ НА ПРИМЕРЕ ТПУ «ОКРУЖНАЯ»

### 2.1 Технология организации и предоставления сервисных услуг на примере деятельности ТПУ «Окружная»

«Окружная» - транспортно-пересадочный узел (ТПУ), расположенный на границах двух административных округов (САО и СВАО) и четырех муниципальных районов Москвы (Тимирязевский, Марфино, Бескудниковский и Отрадный). Территория ТПУ ограничена: на севере - сигнальным каналом, на востоке - гостиничной улицей и гостиничным каналом, на юге - нижнелихоборским каналом, а на западе - локомотивным каналом и Дмитровским шоссе. Пассажиропоток узла в утренние часы пик составляет 50 000 пассажиров [5].

Открытие ТПУ состоялось 3 ноября 2022 года [7].

В состав ТПУ входят:

- станция метро «Окружная» Люлинско-Дмитровской линии;
- районная станция МЦК;
- платформа регионального управления Савеловского направления МЖД;
- общественно-деловое здание с интегрированной технологией ТПУ, общей площадью 24 300 м<sup>2</sup>;
- многоуровневая перехватывающая автостоянка, используемая для перехвата автомобилей с Дмитровского шоссе на северо-западе и северо-востоке Хорда, общей площадью 22 770 м<sup>2</sup>;
- конечная остановка наземного пассажирского транспорта с инвестиционным кольцевым городом.

Общая площадь ТПУ составляет 72 300 м<sup>2</sup>. ТПУ спроектирован в виде единого капитального здания. Здание организовано в виде так называемого «вертикального города» и состоит из трех уровней. Передвижение между ними осуществляется лифтами и эскалаторами:

- на нижнем уровне находится станция метро;
- средний уровень - станция МЦК, остановка общественного транспорта, перехватывающая парковка;
- верхний уровень - платформа «Савеловская».

Первоначально, наряду с несколькими другими планами в этот период, не исключалось завершение строительства делового района, но впоследствии от таких планов отказались [6].

Обратимся к архитектурным сооружениям станции. При проектировании ТПУ «Окружная» сразу было учтено перспективное расположение составляющих их объектов. В 2015-2016 годах ТПУ была «виновна» в переносе северной части платформы управления «Савеловский» с целью организации пересадки между ними. Поэтому произошел инцидент: южный вестибюль станции метро Люблинско-Дмитровской линии был

спроектирован и построен с учетом наклонной трассы четырех эскалаторов, что соответствует старому расположению платформы «Окружная». Но перспективный северный зал был спроектирован с тремя наклонными маршрутами эскалаторов, и он в итоге стал самым близким человеком к платформам Савеловского направления и МЦД-1, а также станциям МЦК.

На демонстрационной схеме «Проекта территориального планирования 2015 года, прилегающего к МК МЖД (Транспортно-перевалочный узел МК МЖД)», видно, что станция МЦК по-прежнему носит название проекта «отель» и имеет второй западный вестибюль с выходом на Дмитровское шоссе, но позже она будет реконструирована. будет отложено на будущее. В Савеловском районе есть две прибрежные платформы, островная платформа, северный вестибюль и выход к нынешнему жилому комплексу «Поколение», который позже был передан под названием «Общественно-коммерческое здание».

1. Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. N 190-ФЗ.
2. Постановление Правительства от 23 декабря 2015 года №945-ПП «Об утверждении региональных нормативов градостроительного проектирования города Москвы в области транспорта, автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения» (с изменениями на 24 декабря 2019 года).
3. СП 395.1325800.2018 Транспортно-пересадочные узлы. Правила проектирования. 2019-03-22
4. Бахирев, И.А. Транспортные проблемы современного города / И.А. Бахирев // Градостроительство. - 2020. - № 2 - С.12-19.
5. Большаков, А. М. Повышение качества обслуживания пассажиров и эффективности работы автобусов. - М.: Транспорт, 2021. - 206 с.
6. Вакуленко С.П., Евреенова Н.Ю. Техническое оснащение и технология работы транспортно-пересадочных узлов, формируемых с участием железнодорожного транспорта: Учебное пособие. - М.: МИИТ, 2020. - 195 с.
7. Власов, Д.Н. Научно-методологические основы развития агломерационных систем транспортно-пересадочных узлов. - М.: Моск. гос. строит. ун-т. - 2020. - 444 с.
8. Власов Д.Н. Транспортно-пересадочные узлы крупнейшего города (на примере Москвы). - М: Изд-во АСВ, 2020. - 96 с.
9. Гудков, В. А. Технология, организация и управление пассажирскими перевозками. - М : Транспорт, 2022. - 312 с.
10. Давдач, Н. В. Мониторинг пассажиропотока по России // Технические науки и архитектура. - 2020. - Вып. 128. - С. 89-93.
11. Доля, В. К. Теоретические основы и методы организации маршрутных автобусных перевозок пассажиров в крупнейших городах. - М.: МАДИ, 2020. - 301 с.
12. Логинова С.Л. Общая теория статистики: Конспект лекций. - Екатеринбург: РГППУ, 2020. - 157 с.
13. Тарханова, Н. В. Анализ показателей качества пассажирских перевозок // Совершенствование организации дорожного движения и перевозка пассажиров и грузов. - Минск: БИТУ, 2020. - С. 33-38.
14. Трофимова Т.Е., Родионовский А.Н. Размещение и развитие транспортной инфраструктуры для формирования благоприятной городской среды территорий исторических поселений Московской области. // Инновации и Инвестиции. - 2022. - С. 44-59.
15. Щербина Е.В., Данилина Н.В. Градостроительные аспекты проектирования устойчивой городской среды // Вестник ИрНИТУ. - 2022. - № 11. - 183-186 с.
16. Beirão, G. Enhancing Service Quality in Public Transport Systems // Faculty of Engineering. XII: Urban Transport and the Environment in the 21st Century. - 2022. - P. 837-845.
17. Cronin, J. J. Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension // Journal of Marketing. 2020. - № 56 (3). - P. 55-68.
18. Friman, M. Service Supply and Customer Satisfaction in Public Transportation: the Quality Paradox // Journal of Public Transportation. - 2020. Vol. 12. - № 4. - P. 57-69.
19. Parasuraman, A. SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. - 2022. - № 64 (1). - P. 12-37.
20. Расширение Москвы: новые границы и карта URL: <https://globalsib.com/rasshirenje-moskvy-novye-granitsy-i-karta-na-2019-god/>

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/421112>