

Tartalomjegyzék

1. A személyszállítás szolgáltatási színvonala.....	7
1.1. A tömegközlekedés szerepe a fejlett motorizáció korában.....	7
1.2. A szolgáltatási színvonal befolyásoló tényezői.....	8
1.2.1. Eljutási idő.....	8
1.2.2. Eljutási körülmények.....	16
2. A tömegközlekedés prioritása.....	19
2.1. Bevezetés.....	19
2.2. Elvi alapok.....	20
2.2.1. A prioritás értelmezése és indokoltsága.....	20
2.2.2. A közlekedési mód megválasztásának kérdései.....	22
2.2.3. A város adottságainak hatása a közlekedési mód megválasztásában.....	23
2.3. A tömegközlekedés prioritása javításának eszközei.....	25
2.3.1. Húzó intézkedések.....	27
2.3.2. Visszatartó intézkedések.....	48
2.4. Összefoglalás.....	51
3. Minőségmenedzsment a személyszállítási szolgáltatásban.....	54
3.1. Bevezetés.....	55
3.1.1. Meghatározás.....	55
3.1.2. Célkitűzések és szakmai jártasság.....	55
3.1.3. Kapcsolat az EU politikával.....	56
3.1.4. Kihívások.....	57
3.1.5. Tartalmi összefoglaló.....	59
3.2. A Minőség értelmezése a tömegközlekedésben.....	59
3.2.1. A minőség menedzsment eszközei.....	59
3.2.2. A városi tömegközlekedésben alkalmazott minőségbiztosítás (minőség menedzsment) alapelemei.....	77
3.2.3. A minőség biztosítása a tenderekben és a szerződésekben.....	80
3.2.4. A résztvevők felelőssége.....	86
3.3. Nemzeti különbségek / helyi adaptációk.....	90
3.4. Példák és esettanulmányok.....	91

3.4.1.	Példa: Három RATP buszvonalszolgáltatásának tanúsítása	91
3.4.2.	Példa: Az Oslói Tömegközlekedési Vállalat: fogyasztói charta (customer charter)	92
3.4.3.	Példa: anyagi kompenzáció a Londoni Metrónál	93
3.4.4.	Minősítő klubok: a CoMET csoport egy esettanulmánya.....	93
3.4.5.	Példa: az ISO 9004/2 bevezetése a STIB/MIVB -nél Brüsszelben.....	94
3.4.6.	Példa: A Semitag (Grenoble) menedzsment stratégiája.....	97
3.4.7.	Példa: Az STIB-MIVB (Brüsszel) ISO 9000 bizonyítványa	98
3.4.8.	A hibrid teljesítmény-értékelési rendszer (HM Customs and Excise).....	99
3.5.	Következtetések és javaslatok	102
3.6.	Feladatok.....	103
3.7.	Szószedet	104
3.7.1.	A minőség	104
3.7.2.	Normák és előírások.....	105
3.7.3.	Gazdaság	106
3.7.4.	Szabályozási keretek [Regulatory framework]	106
3.8.	Irodalomjegyzék.....	108
4.	Feladatok a személyszállítás témaköréből.....	109
4.1.	Üzemtani mutatók számítása	109
4.2.	Üzemtani mutatók számítása	111
4.3.	Üzemtani mutatók számítása	112
4.4.	Utasszámlálás reprezentatív mintavétellel.....	112
4.5.	Utasszámlálás reprezentatív mintavétellel.....	114
4.6.	Utasszámlálás reprezentatív mintavétellel.....	115
4.7.	Utasszámlálás reprezentatív mintavétellel.....	116
4.8.	Keresztmetszeti utasszámlálás	120
4.9.	Vonalra szűkített célforgalmi utasszámlálás	129
4.10.	A sebességi hatások meghatározása	136
4.11.	Alternatív utazási lehetőség.....	136
4.12.	Autóbusz állomások kapacitása	138
4.13.	Átszállási kapcsolat autóbuszvonalak között.....	140