

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование качества услуг на городском общественном  
транспорте (на примере МУПП «Саратовгорэлектротранс»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студента 4 курса 431 группы  
направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Николаева Дмитрия Алексеевича

Научный руководитель

доцент, к.э.н.

\_\_\_\_\_

Иванова Е.В.

Зав. кафедрой

к.и.н., доцент

\_\_\_\_\_

Королева О.В.

Саратов 2026

**Введение.** В современной городской среде общественный транспорт — основа мобильности, важная часть экономической и социальной инфраструктуры. С ростом урбанизации и автомобилизации спрос на качественные и доступные услуги общественного транспорта постоянно увеличивается. Однако многие системы общественного транспорта сталкиваются с проблемами: непунктуальностью, переполненностью, изношенной инфраструктурой и устаревшими методами управления. Для их решения нужен комплексный подход к повышению качества услуг.

Актуальность работы определяется необходимостью повышения удовлетворенности пассажиров, оптимизации работы транспортного предприятия и, как следствие, улучшения качества жизни и городской среды в целом.

Информация о теоретических основах качества услуг получена из научных публикаций, нормативных документов, например, ГОСТов, Федеральных Законов и постановлений Правительства РФ и Интернет-источников. В практической части для исследования актуального состояния МУПП «СГЭТ» информация была взята из официальных Интернет-ресурсов организации, публикаций в СМИ, а также из результатов опроса пассажиров электротранспорта и интервью с саратовским блогером-краеведом Денисом Жабкиным.

Целью ВКР является изучение теоретических основ качества услуг в общественном транспорте, анализ текущего состояния транспорта на примере организации МУПП «СГЭТ» и формирование конкретных предложений для улучшения качества транспортного обслуживания предприятия.

Задачами работы в соответствии с поставленной целью являются:

1. Определение сущности понятия «качество услуг» и его значения для современных городов
2. Изучение критериев и показателей качества услуг в общественном транспорте

3. Обзор опыта других городов в повышении качества услуг на общественном транспорте
4. Изучение и предоставление общей характеристики компании МУПП «СГЭТ»
5. Анализ текущего состояния маршрутной сети и подвижного состава саратовского городского электротранспорта
6. Анализ качества обслуживания в компании МУПП «СГЭТ»
7. Разработка предложения по внедрению Единой транспортной карты (ЕТК) с выгодными пересадочными тарифами: изучение преимуществ такой системы, возможных препятствиях, тарифной системы и экономическом эффекты от внедрения
8. Разработка предложения по введению «зелёной волны» на светофорах для трамвайных маршрутов на основе изучения текущих возможностей города Саратова и оценки экономического эффекта предложения
9. Разработка предложения по разработки цифрового решения по оперативному информированию пассажиров

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. В первой главе определяются определения понятия «качество услуг», критерии и показатели качества услуг на общественном транспорте, а также изучаются примеры улучшения транспортного обслуживания в других городах. Во второй главе приводится общая характеристика организации: история, организационная структура, финансовые показатели компании, основные проблемы; анализируется текущее состояние маршрутной сети и подвижного состава, приводятся результаты проведенного опроса. Третья глава посвящена конкретным предложениям по улучшению транспортного обслуживания.

Работа несет прикладной характер, и полученные в процессе исследования результаты могут быть использованы организацией для улучшения транспортного обслуживания пассажиров электротранспорта.

**Основное содержание работы.** Качество услуги понимается как совокупность характеристик, определяющих её способность удовлетворять потребности пассажиров. Независимо от конкретной формулировки (будь то определение ГОСТ Р 50646–2012 или трактовка, данная в научной статье Д. Е. Давыдянца и соавторов), суть остаётся неизменной: качество услуги есть её способность удовлетворять установленные или предполагаемые запросы потребителя.

Применительно к пассажирским перевозкам ключевые объективные характеристики зафиксированы в ГОСТ Р 51825–2001. К ним относятся: безопасность (сохранение жизни и здоровья пассажира), своевременность и скорость (строгое соблюдение расписания и установленных нормативов движения), комфортность, этика и эстетика (необходимый уровень удобства в салоне, чистота, вежливость персонала, соответствие корпоративному стилю, соблюдение санитарно-гигиенических норм по температуре, воздухообмену и шуму), комплексность (полнота технологического содержания услуги, включая сопутствующие сервисы), информативность и достоверность (наличие сведений о маршруте, правилах проезда, расположении аварийных выходов, аптечки и огнетушителя, способах связи с перевозчиком) и доступность (возможность пользоваться транспортом для разных социальных и маломобильных групп за счёт установления различных экономических, социальных и технических характеристик услуги). Федеральный закон № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» не только закрепляет правовые основы перевозок, но и прямо устанавливает ответственность перевозчика за ненадлежащее оказание услуг. Согласно статье 3 этого закона, единые правила призваны обеспечить безопасность и упорядоченность транспортного обслуживания, а их соблюдение служит фундаментом для разработки внутренних стандартов качества операторов.

Помимо нормативных показателей, существенную роль играют субъективные оценки пассажиров. Как отмечается в работе со ссылкой на

статью Д. А. Дрючина и М. А. Майорова, качественный сервис формируется именно тогда, когда фактическое предоставление услуг совпадает с ожиданиями потребителей. Ключевыми компонентами субъективного восприятия выступают: оценка надёжности расписания и пунктуальности водителя, полнота информационной поддержки и удобочитаемость схемы маршрута, чувство безопасности и защищённости во время поездки, а также эмоциональный фон общения с персоналом и общая атмосфера в салоне. Поэтому качественное обслуживание предполагает постоянный мониторинг мнений пассажиров и адаптацию работы транспортных компаний к актуальным нуждам общества.

Конкретные критерии и показатели детализирует социальный стандарт транспортного обслуживания, утверждённый распоряжением Минтранса России от 31 января 2017 г. № НА-19-р. Он группирует требования в три блока: доступность, надёжность и комфортность. Доступность раскрывается через показатели территориальной доступности остановочных пунктов (расстояние от многоквартирных домов и крупных торговых предприятий – не более 400 м, от частных домов – 500 м, от поликлиник, больниц и учреждений социального обслуживания – 300 м), оснащённость остановок павильонами, навесами и информационными табло, приспособленность для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, тактильные поверхности, звуковая сигнализация), ценовую доступность (рекомендуемая доля расходов на проезд – не более 7 % среднемесячного бюджета пассажира) и частоту обслуживания (например, для населённых пунктов с численностью менее 250 жителей – не реже двух раз в неделю). Надёжность выражается в соблюдении расписания: рейс должен отправляться с задержкой не более двух минут, при этом допускается не более 15 % рейсов с опозданием сверх этого предела. Комфортность включает оснащённость салонов средствами информирования (электронные табло, голосовое оповещение) и системами безналичной оплаты проезда (рекомендовано повсеместно с 1 января 2022 года), поддержание температуры не ниже +12 °С зимой и не выше +25 °С летом, соблюдение норм

вместимости (не более трёх стоящих пассажиров на квадратный метр свободной площади), количество пересадок (не более двух для городов с населением свыше 500 тыс. жителей) и соответствие экологическому классу не ниже ЕВРО-4.

Изучение практик других городов даёт ценные ориентиры для совершенствования услуг. В Москве государственная программа «Развитие транспортной системы», скорректированная в марте 2024 года (Постановление Правительства Москвы № 408-ПП), позволила увеличить протяжённость линий метро до 533 км, создать более 462 км выделенных полос, перевести наземный транспорт на электробусы (парк превысил 3500 машин) и развернуть интеллектуальную транспортную систему почти на всей территории города. Внедрение карты «Тройка» объединило оплату всех видов транспорта (метро, автобус, электробус, поезда МЦД и МЦК), а система бесплатных пересадок и единый узнаваемый стиль подвижного состава стали символами удобства. В результате среднее время утренней поездки на общественном транспорте сократилось до 52 минут, а уровень смертности в ДТП упал на 65 %. Санкт-Петербург реализовал концессионный проект скоростного трамвая «Чижик», запущенный в 2019 году: низкопольные вагоны с LED-подсветкой, видеонаблюдением и Wi-Fi обеспечили высокий комфорт и скорость. Город одновременно модернизировал остановочные комплексы (информационные табло, обогрев, видеоконтроль) и расширил автобусную маршрутную сеть. В Белгороде, отличающемся скромным бюджетом, транспортная реформа включила шесть направлений: переустройство улиц с выделенными полосами, приоритетный проезд перекрёстков (умные светофоры), закупку современных автобусов и троллейбусов с системами навигации и зарядками для гаджетов, создание единой транспортной компании (ЕТК), строительство цифрового диспетчерского центра и запуск мобильного приложения для пассажиров. Несмотря на первоначальное неприятие нововведений горожанами, реформа значительно улучшила регулярность и скорость сообщения, что подтверждает

важность работы с конструктивной критикой и дальнейшей адаптации системы под запросы жителей.

Объектом исследования стало МУПП «Саратовский городской электрический транспорт». Предприятие ведёт историю с 1887 года, когда в городе появилась конно-железная дорога (конка). В 1907 году был запущен первый электрический трамвай, к 1917 году длина путей достигла 71,6 км. В 1952 году в Саратове начал работу троллейбус. Сегодня СГЭТ обслуживает 8 трамвайных маршрутов (№ 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9д, 10) и 12 троллейбусных (№ 2, 2а, 3, 4, 5, 5а, 7, 10, 11, 15, 16, 109). В 2023 году стартовала реализация масштабного проекта скоростного трамвая: 1 мая 2025 года открылись реконструированные маршруты № 8 и 9, 1 июля 2025 года – маршрут № 6, а 31 марта 2026 года – частично маршрут № 3 (на участке от ДЦ «Навигатор» до 6-й дачной). В настоящее время продолжается модернизация оставшейся части маршрута № 3 в центре города и планируется реконструкция маршрута № 11. Организационная структура СГЭТ включает генерального директора, главного бухгалтера, заместителей по экономическим, правовым и эксплуатационным вопросам, главного инженера, Кировское и Заводское трамвайные депо, троллейбусное управление с двумя депо (Кировским и Ленинским), а также службы энергохозяйства, пути, движения, безопасности и охраны труда. Основной вид деятельности по ОКВЭД – регулярные перевозки пассажиров трамваями в городском и пригородном сообщении. Финансирование складывается из бюджетных субсидий на компенсацию льготного проезда, выручки от продажи билетов и доходов от дополнительных услуг (аренда рекламных площадей, сдача помещений и др.).

На основе анализа финансовой отчетности МУПП «СГЭТ» установлено, что выручка предприятия демонстрирует долгосрочный рост (с 410 млн руб. в 2011 г. до 943,3 млн руб. в 2025 г.), тогда как чистая прибыль крайне нестабильна: большинство периодов завершались убытками, а в 2025 году зафиксирован рекордный убыток 448,4 млн руб. Причина кроется в хроническом дисбалансе доходов и расходов: почти половину выручки

(42,2%) составляют бюджетные субсидии, тогда как себестоимость продаж достигла 1 247,6 млн руб., что привело к отрицательной валовой прибыли (-304,3 млн руб.); дополнительное негативное влияние оказало сальдо прочих расходов (-144,1 млн руб.), связанное со списанием безнадежной задолженности и резервами. Одновременно предприятие реализует инвестиционную программу (приобретение 20 трамваев и 8 троллейбусов), что увеличило амортизационные отчисления и расходы от выбытия старых активов. При этом с 2022 года функции оператора перевозок выполняет ООО «СГЭТ», которое арендует имущество у МУПП, не несет капитальных расходов и стабильно прибыльно (чистая прибыль в 2025 году – 153,8 млн руб.), что демонстрирует жизнеспособность системы электротранспорта за счет разделения капиталоемкой и операционной деятельности.

Состояние маршрутной сети крайне неоднородно. На вновь открытых после капитальной реконструкции маршрутах скоростного трамвая (№№ 3, 6, 8 и 9) пути, контактная сеть и тяговые подстанции находятся в отличном состоянии. В то же время маршруты №№ 2, 4, 7 и 10 эксплуатируются на путях с многолетним отсутствием ремонта: движение трамваев сопровождается сильным шумом и вибрацией внутри салона, что создаёт дискомфорт для пассажиров и горожан. Троллейбусная инфраструктура в целом сохранила хорошее состояние, и сбои в движении связаны, как правило, со сторонними дорожными или коммунальными работами. За последние тридцать лет безвозвратно утрачены несколько трамвайных маршрутов (№ 1, 12, 13, 14, 15), пути на улицах Московской, Радищева, Кутякова, Большой Горной и Чернышевского были демонтированы, что негативно сказалось на пассажиропотоке, популярности электротранспорта и доходах компании.

Трамвайный парк насчитывает 155 единицы и резко различается по уровням комфорта, безопасности и технического состояния. Наиболее многочисленную группу составляют вагоны серии 71-605 (КТМ-5МЗ) и близких модификаций (71-605А, 71-608К, 71-608КМ) – 46 единиц. Они характеризуются низким комфортом и безопасностью, а также частыми

поломками, сходами с путей и даже случаями возгорания. Небольшую долю составляют модернизированные вагоны «Татра» (27 единиц, средний уровень) и 71-619КТ (20 единиц, хороший комфорт). Современный сегмент представлен единственным вагоном 71-605PM13, а также 39 новыми вагонами 71-923М «Богатырь-М», 6 вагонами 71-911ЕМ «Львёнок» и 16 единицами 71-931М «Витязь-М». Эти машины оборудованы USB-зарядками, мягкими сиденьями и валидаторами для самостоятельной оплаты проезда, обеспечивая отличный уровень комфорта и безопасности. Троллейбусный парк из 168 машин в целом более современный и однородный по качеству: 70 единиц модели «Адмирал» с USB-зарядками, информационными экранами и светодиодной подсветкой, 38 «Мегаполиса», 19 СВАРЗ-МАЗ-6275, 30 БКМ 321 и 11 моделей серии «Оптима». Основная часть троллейбусов имеет хороший или отличный уровень комфорта и безопасности, что выгодно отличает их от старого трамвайного парка.

Для выявления субъективной оценки качества обслуживания в период с 17 по 31 мая 2025 года был проведён онлайн-опрос 175 пассажиров – пользователей трамваев и троллейбусов. Анкета строилась на критериях социального стандарта Минтранса, участники оценивали показатели по десятибалльной шкале. Среди опрошенных 63 % пользуются троллейбусом, 44 % – скоростными трамваями (№ 8 и 9) и 39 % – старыми трамвайными маршрутами (№ 3к, 10, 11). Результаты показали, что наиболее критикуемыми аспектами остаются соблюдение интервалов движения и информационная поддержка. Пассажиры низко оценили оснащённость остановочных пунктов и комфорт подвижного состава, особенно на старых трамвайных маршрутах. Среди наиболее частых пожеланий респондентов: продолжать реконструкцию трамвайных путей и обновление парка; установить валидаторы для самостоятельной оплаты на всём подвижном составе; наладить строгое соблюдение интервалов и решить проблему внезапных остановок движения; внедрить систему ГЛОНАСС для отслеживания транспорта в реальном времени; создать выделенные полосы и «умные светофоры»; продлевать

маршруты в активно застраиваемые микрорайоны (Солнечный-2, Юбилейный); наладить своевременное информирование о задержках и изменениях; ввести бесплатные пересадки в течение определённого времени и создать удобную транспортную карту с возможностью покупки проездных на срок или количество поездок. Эти запросы легли в основу практических предложений, разработанных в третьей главе работы.

Исходя из полученных результатов, в выпускной работе предложены три взаимосвязанные рекомендации, нацеленные на устранение главных причин неудовлетворённости пассажиров и укрепление финансовой устойчивости предприятия.

Первая – внедрение единой транспортной карты. Она позволит пассажирам совершать бесплатные пересадки между трамваями и троллейбусами в течение 45 минут с момента первой оплаты, приобретать безлимитные проездные на месяц и пакеты поездок со скидкой до 25 % относительно разового тарифа, оплачиваемого банковской картой. Тем самым снижается финансовая нагрузка на постоянных пользователей, повышается привлекательность электротранспорта и стимулируется отказ от маршрутных такси и личных автомобилей в его пользу.

Вторая – цифровизация управления движением и внедрение системы «зелёной волны». Приближающийся к перекрёстку трамвай или троллейбус, оснащённый модулем навигации, автоматически взаимодействует с дорожным контроллером, который продлевает разрешающий сигнал светофора. Пилотный запуск технологии предлагается осуществить на маршрутах скоростного трамвая и основных троллейбусных коридорах города, что позволит сократить задержки и повысить точность соблюдения расписания.

Третья – создание мобильного приложения (либо интеграция с существующими геосервисами и социальными сетями), которое в реальном времени отображает местоположение транспорта на карте, прогнозирует время прибытия, направляет push-уведомления о задержках и изменениях

маршрутов, а также содержит канал обратной связи с диспетчерской службой. Охват аудитории, не пользующейся смартфонами, обеспечивается дублированием информации в популярных картографических сервисах и в официальных сообществах предприятия.

Совокупная реализация трёх предложений – создание удобной билетной системы, внедрение интеллектуального управления движением и качественное цифровое информирование – позволит повысить привлекательность электротранспорта для жителей и гостей Саратова, увеличить пассажиропоток, улучшить финансовые показатели СГЭТ, уменьшить потребность в бюджетном субсидировании и, как следствие, повысить качество городской среды в целом.

**Заключение.** Выпускная квалификационная работа посвящена решению актуальной для Саратова задачи — повышению качества услуг городского электротранспорта на примере МУПП «СГЭТ». В ходе исследования были последовательно решены все поставленные задачи: изучены теоретические основы понятия «качество услуг» и нормативные критерии его оценки; обобщён успешный опыт Москвы, Санкт-Петербурга и Белгорода; дана развёрнутая организационно-экономическая характеристика предприятия; проанализированы состояние маршрутной сети и подвижного состава; проведён опрос пассажиров, позволивший выявить ключевые зоны неудовлетворённости.

На основе полученных результатов разработаны три взаимосвязанных практических предложения: внедрение единой транспортной карты с бесплатными пересадками и гибкими абонементом; создание системы «зелёной волны» для приоритетного проезда электротранспорта; запуск мобильного приложения (или интеграция с геосервисами и соцсетями) для оперативного информирования пассажиров. Реализация этих мер позволит повысить комфорт и предсказуемость поездок, увеличить пассажиропоток, улучшить финансовые показатели СГЭТ и снизить зависимость предприятия от бюджетных дотаций.

Практическая значимость работы состоит в том, что подготовленные рекомендации опираются на реальные запросы пользователей и современные технологические решения, уже доказавшие свою эффективность в других городах, и могут быть непосредственно использованы руководством МУПП «СГЭТ» при планировании дальнейшей модернизации транспортного обслуживания в Саратове.

Тема и материал работы были дважды апробированы на научных конференциях: LXVIII Всероссийской научной конференции «Новый век: человек, общество история глазами молодых» к 65-летию первого полёта человека в космос, проходящей в Институте истории и международных отношений СГУ им. Н.Г. Чернышевского со статьей на тему «Трансформация сервиса городского электротранспорта (на примере МУПП «Саратовгорэлектротранс»)», а также на X Студенческом туристском форуме «Перспективы развития студенческого туризма в условиях современной экономики» Елецкого государственного университета им. И.А. Бунина со статьей на тему «Роль качественного городского общественного транспорта в развитии студенческого туризма (на примере Саратовской области)».