

Cuprins

Cuvânt-înainte.....	7
Introducere.....	9
Modulul 1. Teorie și administrare	13
Capitolul 1	
Informațiile care contează acum	13
Unitatea de învățare 1.1. Studii relevante asupra nivelului cunoașterii în transportul urban public.....	13
Unitatea de învățare 1.2. Evaluarea calității în transportul urban de călători.....	35
Capitolul 2	
Eficiența sistemelor de transport europene	51
Unitatea de învățare 2.1. Calitatea vieții din municipiul București în context internațional	59
Unitatea de învățare 2.2. Sistemele de metrou din Uniunea Europeană.....	63
Unitatea de învățare 2.3. Sistemele de transport de suprafață din Uniunea Europeană.....	65
Unitatea de învățare 2.4. Sistemele de transport din două capitale europene: București și Berlin	80
Modulul 2. Transportul public din municipiul București	91
Capitolul 3	
Eficiența transportului din municipiul București în comparație cu restul țării	91
Studiu de caz: Metoda DEA.....	91
Unitatea de învățare 3.1. Etapele de aplicare ale Metodei Data Envelopment Analysis	93
3.1.1. Definierea și selecția variabilelor în cadrul metodei DEA	96
3.1.2. Selectarea și validarea datelor de analiză	99
Unitatea de învățare 3.2. Analiza eficienței rețelelor de transport prin utilizarea Algoritmului DEA.....	101
3.2.1. Analiza eficienței transportului public prin utilizarea mijloacelor de transport cu autobuze și microbuzele	101
3.2.2. Analiza eficienței transportului public prin utilizarea mijloacelor de transport cu tramvaiele	111
3.2.3. Analiza eficienței transportului public prin utilizarea mijloacelor de transport cu troleibuzele.....	116
3.2.4. Analiza eficienței transportului public pentru județele ce dispun de toate cele trei rețele de transport suprateran.....	120
Unitatea de învățare 3.3. Concluziile Metodei de analiză DEA.....	123
Capitolul 4	
Analiza SWOT a sistemului de transport public din municipiul București	127
Unitatea de învățare 4.1. Scopul și metoda cercetării	128
Unitatea de învățare 4.2. De reținut în urma realizării analizei SWOT	132

Modulul 3. Analiza calității.....	145
Capitolul 5	
Aplicarea unui model de analiză a calității sistemului de transport public.....	145
Unitatea de învățare 5.1. Calitatea în sistemele de transport public urban	146
5.1.1. Sistemul public de transport din municipiul București.....	147
5.2.2. Sistemul subteran de transport din municipiul București	148
5.1.3. Sistemul de transport de suprafață din municipiul București	149
Unitatea de învățare 5.2. Evaluarea satisfacției pasagerilor ce utilizează transportul public.....	150
5.2.1. Cercetarea preliminară efectuată în municipiul București	151
5.2.1. Criteriul 1. Eficiența rețelei de transport.....	158
5.2.2. Criteriul 2. Confortul oferit pasagerilor	159
5.2.3. Criteriul 3. Fiabilitatea serviciilor oferite	159
5.2.4. Criteriul 4. Siguranță și securitate.....	160
5.2.5. Criteriul 5. Comunicarea cu pasagerii.....	160
5.2.6. Criteriul 6. Prețul și accesibilitatea serviciilor	161
Unitatea de învățare 5.3. Chestionarea utilizatorilor sistemului public de transport din municipiul București.....	162
5.3.1. Utilizarea sistemelor fuzzy în vederea analizei satisfacției utilizatorilor privind calitatea transportului public din municipiul București.....	163
5.3.2. Analiza rezultatelor cercetării.....	172
5.3.3. Analiza eficienței rețelei de transport.....	173
5.3.4. Analiza confortului oferit pasagerilor.....	174
5.3.5. Analiza fiabilității serviciilor oferite	175
5.3.6. Analiza siguranței și securității.....	176
5.3.7. Analiza comunicării cu pasagerii	176
5.3.8. Analiza prețului și accesibilității serviciilor	177
Unitatea de învățare 5.4. Evaluarea calității serviciilor de transport public din perspectiva operatorilor	178
Modulul 4. Tehnici de eficientizare	187
Capitolul 6	
Tehnici de eficientizare a transportului public din municipiul București.....	187
Unitatea de învățare 6.1. Strategii manageriale utilizate în orașele europene	188
Unitatea de învățare 6.2. O nouă strategie de management pentru transportul public	197
Unitatea de învățare 6.3. Implementarea unui sistem de control total al calității - TQM.....	199
6.3.1. Pilonii principali ai metodologiei TQM.....	205
6.3.2. Pregătirea implementării.....	206
6.3.3. Măsurile de implementat	208
6.3.4. Pilonul I: Eficientizarea călătoriei	209
6.3.5. Pilonul II: Siguranță și securitate	213
6.3.6. Pilonul III: Informarea utilizatorilor	214
6.3.7. Pilonul IV: Imagine și confort	215
6.3.8. Durata estimată a implementării unui sistem de tip TQM	216
Unitatea de învățare 6.4. Noul sistem implementat necesită un control permanent.....	217
Unitatea de învățare 6.5. Concluzii	218
Listă referințe bibliografice	223
Lista abrevierilor și acronimelor	229