

# **Analiza jakości usług transportu zbiorowego komunikacji miejskiej w Warszawie**

**Wstęp.....4**

## **Rozdział 1**

**Ogólna charakterystyka usług transportowych**

- 1.1. Charakterystyka usług transportowych.....6
- 1.2. Istota usług transportu miejskiego .....10
- 1.3. Rola transportu zbiorowego w funkcjonowaniu miasta..... 15

## **Rozdział 2**

**Charakterystyka logistyki usług komunikacji miejskiej**

- 2.1. Organizacja transportu komunikacji miejskiej..... 19
- 2.2. Charakterystyka komunikacji miejskiej w Warszawie..... 20

## **Rozdział 3**

**Poziom zadowolenia klienta z usług komunikacji miejskiej w Warszawie**

- 3.1. Analiza jakości usług komunikacji miejskiej w Warszawie .....41
- 3.3. Kierunki rozwoju komunikacji miejskiej w Warszawie w celu poprawy satysfakcji pasażerów .....66

**Zakończenie .....68**

**Bibliografia .....69**

<b>Spis Rysunków.....</b>	<b>71</b>
<b>Spis Tabel .....</b>	<b>72</b>
<b>Spis Wykresów.....</b>	<b>74</b>
<b>Spis Załączników.....</b>	<b>75</b>

Opis zawartości pracy:

Celem pracy jest określenie poziomu jakości usług komunikacji miejskiej w Warszawie.

Główny problem badawczy został sformułowany w postaci następującego pytania...

W pracy postawiono następującą hipotezę badawczą: ....

Natomiast do sporządzenia części badawczej wykorzystane badanie ankietowe, przeprowadzone wśród pasażerów komunikacji miejskiej w Warszawie.

Przedmiotem badań był poziom jakości usług, podmiotem przedsiębiorstwo świadczące te usługi w Warszawie w latach 2012 – 2014.

Przy opracowaniu części teoretycznej wykorzystano głównie takie pozycje literatury jak:

- Madeyski M., Lissowska M., Marzec J., Wstęp do nauki o transporcie, Wyd. SDPiS, Warszawa 1971;
- Koźlak A., Ekonomia transportu. Teoria i praktyka gospodarcza, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2010;
- Wyszomirski O., Gospodarowanie w komunikacji miejskiej, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2002;
- Szołtysek J., Podstawy logistyki miejskiej, Wyd. Akademii Ekonomicznej, Katowice 2007;
- Tundys B., Logistyka miejska. Koncepcje, systemy, rozwiązania, Wyd. Difin, Warszawa 2008.

Praca składa się ze wstępu, trzech rozdziałów oraz zakończenia.

**W pierwszym rozdziale** przedstawiono istotę usług komunikacji miejskiej. Dokonano charakterystyki usług transportu zbiorowego. Omówiono rolę komunikacji miejskiej w funkcjonowaniu miasta.

**W drugim rozdziale** scharakteryzowano usługi komunikacji miejskiej w Warszawie. Omówiono jej organizację oraz zmiany jakie mają w tym obszarze zostać dokonane w ciągu najbliższych kilku lat.

**Trzeci rozdział** przedstawia wyniki badania ankietowego przeprowadzonego wśród pasażerów komunikacji miejskiej w Warszawie. Na jego podstawie dokonano charakterystyki poziomu jakości usług transportu zbiorowego w Warszawie. Przedstawiono również kierunki rozwoju komunikacji miejskiej w Warszawie w celu poprawy satysfakcji pasażerów.

W zakończeniu dokonano podsumowania rozważań na temat jakości usług komunikacji miejskiej w Warszawie.