



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА**

**СОГЛАСОВАНО**

Руководитель ОП  
\_\_\_\_\_ Н.С. Поготовкина

« 20 » мая 2019 г.

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Зав. кафедрой ТМиТТП  
\_\_\_\_\_ Н.С. Поготовкина

« 20 » мая 2019 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания

**Направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов**

Профиль «Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте»

**Форма подготовки очная**

курс  4  семестр  8   
лекции  33  (час.)  
практические занятия  33  час.  
лабораторные работы  0  час.  
в том числе с использованием МАО лек.  10  / пр.  10  /лаб.  0  час  
всего часов аудиторной нагрузки  66  (час.)  
в том числе с использованием МАО  20  час.  
самостоятельная работа  78  (час.)  
в том числе на подготовку к экзамену  0  час.  
контрольные работы не предусмотрены  
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены  
зачет  8  семестр  
экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 19.04.2016 № 12-13-718

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры транспортных машин и транспортно-технологических процессов, протокол № 9 от «20» мая 2019 г.

Заведующий (ая) кафедрой: канд. техн. наук, доцент Поготовкина Н.С.  
Составитель (ли): канд. техн. наук, доцент Поготовкина Н.С.  
: канд. техн. наук, доцент Киселева Е.В.

**Оборотная сторона титульного листа РПУД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ -- \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ -- \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания»**

Рабочая программа дисциплины «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» разработана для обучающихся 4 курса направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов, профиль «Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте»

Дисциплина «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» входит в часть дисциплин Блока 1 Дисциплины (модули). Вариативной части. Дисциплины по выбору цикла Б1.В.ДВ.04.02.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 144 часа, 4 зачетные единицы. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (33 часа), практические занятия (33 часа), самостоятельная работа обучающегося (78 часов), включая контроль. Форма контроля – зачет. Дисциплина реализуется на 4 курсе в 8 семестре.

Дисциплина «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» является одной из важных дисциплин, формирующих необходимые качества и знания в системе подготовки бакалавра по направлению «Технология транспортных процессов».

Подготовка обучающихся по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» предусматривает формирование у студентов знаний в области коммерческой работы на рынке транспортных услуг, освоение навыков и приемов анализа рынка и формирования спроса на услуги транспорта, обеспечения конкурентоспособности АТП, управления качеством автотранспортного обслуживания, управления затратами и формирования тарифной политики.

Обучающиеся, успешно освоившие курс «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания», получают знания и практические навыки необходимые для достижения целей основной образовательной программы.

Знания и навыки, полученные обучающимися в результате изучения дисциплины, необходимы при выполнении курсовых работ, выпускной квалификационной работы и в практической деятельности бакалавра.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, полученных при изучении ряда дисциплин профессионального цикла учебного плана по направ-

лению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов»: математика, информационные и компьютерные технологии в транспортной отрасли, моделирование транспортных процессов, проектная деятельность, Инновационная деятельность в транспортной отрасли, организация предпринимательской деятельности на предприятиях транспорта, транспортная логистика, экономика на предприятии транспорта, грузовые перевозки, пассажирские перевозки, транспортные инженерные технологии.

Знания, полученные в результате изучения дисциплины, являются логической основой при освоении дисциплин: пассажирские перевозки, технология транспортных процессов, организация производства на предприятии транспорта.

**Цель** изучения дисциплины – формирование у студентов системы теоретических знаний и практических навыков по обеспечению качества транспортных услуг и повышению их конкурентоспособности.

**Задачи** дисциплины:

- изучить понятие рынка автотранспортных услуг, его основных характеристик и особенностей;
- раскрыть особенности взаимодействия субъектов рынка автотранспортных услуг;
- сформировать комплексный подход к повышению качества транспортных услуг.

Для успешного изучения дисциплины «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции, сформированные на предыдущем уровне образования – компетенции из ФГОС ВО бакалавриата по данному направлению:

- способностью использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности (ОК-5);
- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-1);
- способностью применять систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем (ОПК-3);

- способностью к разработке и внедрению технологических процессов, использованию технической документации, распорядительных актов предприятия (ПК-1);

- способностью к планированию и организации работы транспортных комплексов городов и регионов, организации рационального взаимодействия видов транспорта, составляющих единую транспортную систему, при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов (ПК-2);

- способностью к организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов (ПК-6);

- способностью к поиску путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения (ПК-7);

- способностью определять параметры оптимизации логистических транспортных цепей и звеньев с учетом критериев оптимальности (ПК-9);

- способностью к решению задач определения потребности в: развитии транспортной сети; подвижном составе с учетом организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса (ПК-24);

- способностью выполнять работы в области научно-технической деятельности по основам проектирования, информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления транспортным производством, метрологического обеспечения и технического контроля (ПК-27).

- способностью изучать и анализировать информацию, технические данные, показатели и результаты работы транспортных систем; использовать возможности современных информационно-компьютерных технологий при управлении перевозками в реальном режиме времени (ПК-28).

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные и профессиональные компетенции (элементы компетенций).

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-3. Способностью к организации рационального взаимодействия различных видов транспорта в единой транспортной системе (элементы компетенций)	Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>– методы формирования транспортно-технологических систем на основе принципов рационального взаимодействия различных видов транспорта и безопасности транспортного процесса;</li> <li>– методы анализа технико-эксплуатационных, экономических и эколого-</li> </ul>

		гических показателей использования различных видов транспорта при выполнении перевозок
	Умеет	– проводить поиск рациональных решений в области взаимодействия различных видов транспорта в единой транспортной системе; – анализировать технико-эксплуатационные, экономические и экологические показатели использования различных видов транспорта при выполнении перевозок
	Владеет	– методами организации мультимодальных перевозок и транспортных процессов с обеспечением требований безопасности перевозочного процесса; – методами организации рационального взаимодействия различных видов транспорта в единой транспортной системе
ПК-10. способностью к предоставлению грузоотправителям и грузополучателям услуг: по оформлению перевозочных документов, сдаче и получению, заводу и вывозу грузов; по выполнению погрузочно-разгрузочных и складских операций; по подготовке подвижного состава; по страхованию грузов, таможенному оформлению грузов и транспортных средств; по предоставлению информационных и финансовых услуг (элементы компетенций)	Знает	– основы страхования грузов, таможенное оформление грузов и транспортных средств, а также оформление транспортной документации для организации международных перевозок
	Умеет	– разрабатывать проекты и внедрять: современные логистические системы и технологии для транспортных организаций; технологии интермодальных и мультимодальных перевозок; оптимальные маршруты
	Владеет	– готовностью к проектированию логистических систем доставки грузов и пассажиров, выбору логистического посредника, перевозчика и экспедитора на основе многокритериального подхода; способностью к расчету транспортных мощностей предприятия и загрузке подвижного состава
	Владеет	– методами построения транспортной сети, организации технологии перевозок; – профессиональными навыками для выполнения нескольких функций в производственном подразделении
ПК-24 – способностью к решению задач определения потребности в: развитии транспортной сети; подвижном составе с учетом организации и технологии перевозок, требо-	Знает	– способы оценки внутреннего и внешнего грузооборота и методы расчета потребностей провозных возможностей; – потребности клиентов в перевозке населения и грузов, платежеспособности услуг и экономическую ситуацию в регионе

ваний обеспечения безопасности перевозочного процесса	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать экономические показатели использования различных видов транспорта при выполнении перевозок;</li> <li>– решать задачи по перевозке в конкретном регионе с учетом применения новых технологий и требований обеспечения безопасности перевозочного процесса</li> </ul>
	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками расчетов транспортных мощностей предприятий и загрузки подвижного состава;</li> <li>– способами обеспечения безопасной перевозки пассажиров и грузов с учетом организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса</li> </ul>

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» применяются методы активного / интерактивного обучения: круглый стол, дискуссия, лекция-визуализация.

# **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

**Раздел I. Автотранспортное предприятие как субъект рыночных отношений (6 часов)**

**Тема 1. Автомобильный транспорт как элемент транспортной системы страны (2 часа)**

Место и роль автомобильного транспорта в хозяйстве России. Обоснование необходимости государственного регулирования автотранспортной деятельности. Основы государственного регулирования в области автотранспортной деятельности. Лицензирование и сертификация как метод регулирования рынка транспортных услуг

Занятие проводится с использованием МАО

**Тема 2. Рынок транспортных услуг и его основные характеристики (4 часа)**

Автотранспортные услуги и особенности рынка транспортных услуг. Структура рынка транспортных услуг и процессы, определяющие его динамику. Измерители транспортной продукции. Отличительные признаки транспортной услуги. Особенности рынка услуг на автомобильном транспорте.

Занятие проводится с использованием МАО

**Раздел II. Маркетинговые исследования на рынке транспортных услуг (8 часов)**

**Тема 1. Цели и задачи маркетингового анализа рынка транспортных услуг. Методика маркетингового исследования рынка транспортных услуг (2 часа)**

Маркетинговые исследования на рынке автотранспортных услуг. Маркетинг на автомобильном транспорте. Определение спроса на рынке транспортных услуг. Изучение спроса на транспортные услуги. Количественная оценка спроса. Границы транспортного рынка. Методы определения спроса на транспортные услуги. Факторы спроса на транспортные услуги. Учет особенностей спроса при осуществлении автотранспортной деятельности.

**Тема 2. Анализ бизнес-среды функционирования предприятия (2 часа)**

Внутренняя и внешняя среда автотранспортного предприятия. Состав внутренней среды предприятия. Потенциал предприятия на рынке транспортных услуг. Внешняя среда предприятия (макроокружение и непосред-



ственное окружение). Связь показателей использования транспорта с показателями работы клиентуры  
Взаимосвязь внешних и внутренних факторов.

Занятие проводится с использованием МАО

### **Тема 3. Анализ рынка автотранспортных услуг. Сегментирование рынка автотранспортных услуг (4 часа)**

Формирование спроса на транспортные услуги. Мероприятия по привлечению клиентуры. Предложение транспортных услуг. Методы для оценки величины предложения. Факторы, влияющие на уровень предложения. Факторы предложения. Основные признаки рынка услуг на грузовом автомобильном транспорте. Маркетинговые функции для АТП. Основные требования клиентов. Цели маркетинговой стратегии. Организация управления маркетингом на автомобильном транспорте.

### **Раздел III. Конкурентоспособность транспортных услуг и качество перевозок (8 часов)**

#### **Тема 1. Классификация конкуренции. Конкурентоспособность транспортных услуг и факторы, влияющие на конкурентоспособность предприятия. (2 часа)**

Конкурентоспособность транспортных услуг. Направления повышения конкурентоспособности. Факторы снижения себестоимости перевозок. Факторы повышения качества перевозок. Инновационные мероприятия повышения качества транспортных услуг. Имидж предприятия. Внешний и внутренний имидж. Алгоритм оценки конкурентоспособности автотранспортных услуг.

#### **Тема 2. Способы оценки конкурентоспособности автотранспортных организаций и услуг. Методики определения уровня конкурентоспособности автотранспортных предприятий (4 часа)**

Методы оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Формирование механизмов повышения конкурентоспособности автотранспортного предприятия. Обзор методических подходов к оценке конкурентоспособности автотранспортных предприятий. Обоснование оценки конкурентоспособности автотранспортных услуг. Методики оценки конкурентоспособности автотранспортных услуг

#### **Тема 3 Взаимосвязь категории качества и конкурентоспособности. Показатели качества транспортного обслуживания (4 часа).**

Особенности торговли услугами с оценками конкурентоспособности услуг транспорта. Необходимость создания эффективной комплексной системы управления качеством перевозок грузов. Основы технического регулирования. Проблемы гарантирования качества. Концепция совершенствования коммерческо-правовой основы и государственного регулирования ка-

чества перевозок грузов. Теоретические подходы и практические рекомендации анализа качества.

Основы технического регулирования. Проблемы гарантирования качества. Техническое регулирование. Документы в системе технического регулирования Российской Федерации (РФ). Принципы технического регулирования. Общие и специальные технические регламенты. Порядок разработки и принятия технических регламентов в РФ.

Занятие проводится с использованием МАО

#### **Раздел IV. Управление качеством автотранспортных услуг (11 часов)**

##### **Тема 1. Основы обеспечения качества продукции, работ и услуг. Принципы обеспечения управления качеством услуг. (2 часа)**

Развитие системного подхода к управлению качеством. Противоречия между внутренними и внешними целями предприятия. Этапы развития систем управления качеством (модели Фейгенбаума, Эттингера—Ситтига и Джурана). Этапы управления качеством услуги. Различие понятий: «услуга» и «предоставление услуги». Концепция управления качеством. Понятия «гарантия качества», «управление качеством» и «улучшение качества». Общесистемные принципы управления качеством.

##### **Тема 2. Анализ сущности системы менеджмента качества как обязательного элемента повышения качества транспортных услуг (4 часа)**

Концепция управления качеством «Total quality management» (TQM). Развитие подходов к менеджменту качества. Концепция современной системы TQM. Обеспечение конкурентоспособности. Основные положения систем, основанных на всеобщем менеджменте качества. Новые методы создания системы управления качеством, основанные на «процессном подходе». Всеобщее управление качеством.

##### **Тема 3. Методы управления качеством транспортного обслуживания (5 часов)**

Методы и инструменты управления качеством. Классификация методов и инструментов управления качеством. Задачи управления качеством. Организационные методы управления качеством. Организационные формы реализации методов управления качеством. Социально-психологические методы управления качеством. Особенности применения организационных и социально-психологических методов управления. Экономические методы управления качеством. Экономические рычаги, влияющие на качество в условиях конкуренции. Виды внутрифирменных экономических стимулов. Социально-психологические методы управления качеством. Премии в об-

ласти качества. Организационно-технологические методы управления качеством. Процесс регулирования качества.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Практические занятия (33 часа)**

#### **Практическая работа 1. Занятие 1-5. Разработка стратегии рыночного поведения автотранспортного предприятия. (9 часов)**

План работы обучающихся на практических занятиях:

- 1) Дать характеристику рынка автотранспортных услуг и положения предприятия на нем.
- 2) Провести анализ внешней среды, выявить возможности и угрозы.
- 3) Выявить конкурентные преимущества АТП, его сильные и слабые стороны.
- 4) Выбрать целевой рынок и концепцию рыночной деятельности.
- 5) Разработать стратегию на основе анализа рыночных возможностей.
- 6) Выполнить расчет финансовых показателей.
- 7) Дать оценку эффективности деятельности предприятия и качества предоставляемых услуг.

Занятие проводится с использованием МАО

#### **Практическая работа 2. Занятие 6-8. Нормативно-правовая база обеспечения качества транспортных услуг (6 часов)**

План работы обучающихся на практических занятиях:

- 1) Изучить требования к объектам и системам качества транспортных услуг.
- 2) Определение стандартов качества.
- 3) Определение развития международных стандартов качества. Система качества ISO 9000. Стандарты ISO 9000.
- 4) Определение значение сертификации на соответствие стандартам ISO.
- 5) Изучение диапазона сертификации и документации по системе качества.
- 6) Подготовка сертификации.

#### **Практическая работа 3. Занятие 9-11. Применение и взаимодействие различных инструментов обеспечения качества (6 часов)**

План работы обучающихся на практических занятиях:

1) Определить взаимоотношение между двумя группами инструментов.

2) Применить различные инструменты для исследования конкретного транспортного процесса.

Занятие проводится с использованием МАО

#### **Практическая работа 4. Занятия 12-14. Определение показателей качества грузовых перевозок (6 часов)**

План работы обучающихся на практических занятиях:

1. Повторить номенклатуру показателей качества грузовых перевозок.

2. Оценить услуги, предоставляемые автотранспортными предприятиями региона по показателям: сохранность, своевременность, экономичность.

#### **Практическая работа 5. Занятия 15-16. Определение показателей качества пассажирских перевозок (6 часов)**

План работы обучающихся на практических занятиях:

1. Изучить номенклатуру показателей качества пассажирских перевозок и существующие подходы к определению системы показателей качества пассажирских перевозок.

2. Оценить услуги, предоставляемые автотранспортными предприятиями региона по отдельным показателям качества.

### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

– план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

– характеристику заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

– требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

– критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

#### IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые модули/ разделы/ темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел I. Автотранспортное предприятие как субъект рыночных отношений	ПК-3, ПК-24	Знает	Собеседование (УО-1) Дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачету 1-9, темы дискуссии
			Умеет	Конспект (ПР-7)	Практическая работа 1, темы дискуссии
			Владеет	Практическое занятие (решение задач, анализ ситуации) Дискуссия (УО-4)	Выводы Практическая работа 1,
2	Раздел II. Маркетинговые исследования на рынке транспортных услуг	ПК-3, ПК-10 ПК-24	Знает	Собеседование (УО-1) Дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачету 10-28, темы дискуссии
			Умеет	Практическое занятие (решение задач, анализ ситуации) Конспект (ПР-7)	Практические работы 1 темы дискуссии
			Владеет	Практическое занятие (решение задач, анализ ситуации) Дискуссия (УО-4)	Выводы Практические работы 1
3	Раздел III. Конкурентоспособность транспортных услуг и качество перевозок	ПК-3, ПК-10 ПК-24	Знает	Собеседование (УО-1) Дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачету 29-46, темы дискуссии
			Умеет	Конспект (ПР-7)	Практические работы 2-3 темы дискуссии

			Владеет	Практическое занятие (решение задач, анализ ситуации) Дискуссия (УО-4)	Выводы Практические работы 2-3
1	Раздел IV. Управление качеством автотранспортных услуг	ПК-3, ПК-10 ПК-24	Знает	Собеседование (УО-1) Дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачету 47-60, темы дискуссии
			Умеет	Конспект (ПР-7)	Практическая работа 4-5, темы дискуссии
			Владеет	Практическое занятие (решение задач, анализ ситуации) Дискуссия (УО-4)	Выводы Практическая работа 5-5,

УО-1 – собеседование;

УО-4 – круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты;

ПР-7 – конспект.

Вопросы к собеседованию, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. Гавриков В.А. Исследование рынка транспортных услуг [Электронный ресурс]: практикум/ Гавриков В.А.— Электрон. текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет,

ЭБС АСВ, 2018. — 82 с.— Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/94344.html>

2. Виноградов, Л. В. Средства и методы управления качеством : учебное пособие / Л. В. Виноградов, В. П. Семенов, В. С. Бурьлов. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 220 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005584-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1008007>

3. Управление эксплуатационной работой и качеством перевозок: Учебное пособие / Артемов А.Ю., Белокуров В.П., Зеликов В.А. - Воронеж:ВГЛУТУ им. Г.Ф. Морозова, 2016. - 153 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/854743> – Режим доступа: по подписке.

### **Дополнительная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации / П.С. Серенков [и др.]. — Минск : Новое знание ; М. : ИНФРА-М, 2018. — 256 с. : ил. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-985-475-626-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960026>.

2. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 231 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-011847-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1013988>.

3. Управление качеством : учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопап, Э. А. Андреева. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/992046>

### **Нормативно-правовые материалы**

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 21.12.2020 N 2200 об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/400011454/>

2. Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта". <http://base.garant.ru/12157005/>

3. Федеральный Закон РФ № 87-ФЗ от 30 июня 2003 года «О транс-

портно-экспедиционной деятельности».

4.ГОСТ 34.003-90 Информационная технология. Комплекс стандартов и руководящих документов на автоматизированные системы. Термины и определения.

5. ГОСТ Р ИСО 9127-94 Системы обработки информации. Документация пользователя и информация на упаковке для потребительских программных пакетов.

6.ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-99 Информационная технология. Процессы жизненного цикла программных средств.

7.ГОСТ Р ИСО/МЭК 9126-93 Информационная технология. Оценка программной продукции. Характеристики качества и руководства по их применению.

8. ГОСТ Р ИСО/МЭК ТО 9294-93 Информационная технология. Руководство по управлению документированием программного обеспечения.

9.ИСО/МЭК 12119-94 Информационная технология. Пакеты программ. Требования к качеству и тестирование.

10. ИСО/МЭК ТО 12182-98 Информационная технология. Классификация программных средств.

11. РД 00030171-1024-99. Отраслевые технические требования к бортовой автомобильной навигационно-телекоммуникационной аппаратуре ГЛОНАСС (ГЛОНАСС/GPS) и ее показателям точности, достоверности и оперативности.

12. РД 00030171-1026-99. Отраслевые требования к бортовому программному и алгоритмическому обеспечению функционирования автомобильной навигационно-телекоммуникационной аппаратуры ГЛОНАСС (ГЛОНАСС/GPS).

13. РД 00030171-1028-99. Требования к разработке и составу технического описания автоматизированной радионавигационной системы диспетчерского управления на автомобильном транспорте.

14. РД 00030171-1030-99. Требования к разработке схемных решений по организации и управлению радиосвязью в автоматизированной радионавигационной системе управления на автомобильном транспорте.

15. РД 00030171-1047-99. Отраслевые технические требования к составу и структурам информационных баз спутниковой радионавигационной системе управления и безопасного функционирования пассажирского транспорта общего пользования.

16.РД 00030171-1052-99. Состав, содержание и последовательность этапов создания спутниковых радионавигационных систем управления и безопасного функционирования пассажирского транспорта общего пользова-



ния.

17. РД-00030171-1027-99. Требования к разработке и составу технического задания на создание и внедрение автоматизированной радионавигационной системы диспетчерского управления на автомобильном транспорте.

18. СТО АВТОДОР 8.5-2014 «Технические и организационные требования к телекоммуникационным сервисам Государственной компании «Российские автомобильные дороги» (приказ от 12.09.2014 № 190)

19. СТО АВТОДОР 2.2-2013 «Рекомендации по прогнозированию интенсивности дорожного движения на платных участках автомобильных дорог Государственной компании «Автодор» и доходов от их эксплуатации» (приказ от 12.04.2013 № 65)

20. СТО АВТОДОР 8.1-2013 «Система контроля механизированных работ по содержанию автомобильных дорог Государственной компании «Автодор» с использованием глобальной навигационной спутниковой системы ГЛОНАСС» (приказ от 04.04.2013 № 56)

21. СТО АВТОДОР 8.2-2013 «Элементы интеллектуальной транспортной системы на автомобильных дорогах Государственной компании» (приказ от 22.04.2013 № 76)

22. Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года

23. Государственная программа Российской Федерации «Развитие транспортной системы» (2010 - 2020 годы)

24. Программа деятельности Государственной компании "Российские автомобильные дороги" на долгосрочный период (2010 - 2020 годы)

25. Стратегия создания сети автомагистралей и скоростных автомобильных дорог в Российской Федерации до 2030 года

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Правовая информационная система <http://www.consultant.ru/>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY проект РФФИ [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Федеральный портал по научной и инновационной деятельности [www.sci-innov.ru](http://www.sci-innov.ru)
4. Электронная библиотека НИЯУ МИФИ [www.library.mephi.ru](http://www.library.mephi.ru)
5. Полнотекстовая база данных ГОСТов, действующих на территории РФ <http://www.vniiki.ru/catalog/gost.aspx>

6. АвтоТрансИнфо. Информация о грузоперевозках и для грузоперевозок <http://ati.su>
7. Ассоциация международных автомобильных перевозчиков <http://www.asmap.ru>
8. Библиотека автомобилиста <http://viamobile.ru>.
9. Информационно-правовой портал Гарант.ру <http://www.garant.ru>
10. Министерство транспорта РФ <http://www.mintrans.ru>
11. Научная библиотека ДВФУ <http://www.dvfu.ru/web/library/nb1>
12. Научная электронная библиотека eLIBRARY [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
13. Федеральное дорожное агентство «Росавтодор» Официальный сайт. <http://rosavtodor.ru/>

### Перечень информационных технологий и программного обеспечения

Место расположения компьютерной техники, на котором установлено программное обеспечение, количество рабочих мест	Перечень программного обеспечения
Лаборатория «Соматсу», мультимедийная учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (ауд. L208), оснащенная 20 компьютерами	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Microsoft Office Professional Plus – офисный пакет, включающий программное обеспечение для работы с различными типами документов (текстами, электронными таблицами, базами данных и др.);</li> <li>– 7Zip 9.20 - свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных;</li> <li>– ABBYY FineReader 11 - программа для оптического распознавания символов;</li> <li>– Adobe Acrobat XI Pro – пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF;</li> <li>– AutoCAD Electrical 2015 Language Pack – English - трёхмерная система автоматизированного проектирования и черчения;</li> <li>– CorelDRAW Graphics Suite X7 (64-Bit) - графический редактор;</li> <li>– MATLAB - пакет прикладных программ для решения задач технических вычислений и одноимённый язык программирования, используемый в этом пакете</li> <li>FESTO SIM h DEMO v4, FESTO SIM p DEMO v4.</li> </ul>
Мультимедийный компьютерный класс кафедры Транспортных машин и транспортно-	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Microsoft Office Professional Plus 2016 – офисный пакет, включающий программное обеспечение для работы с различными типами документов (текстами, электронными</li> </ul>

технологических процессов (ауд. Е 422, 25 рабочих мест)	<p>таблицами, базами данных и др.);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 7Zip 9.20 - свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных;</li> <li>– ABBYY FineReader 11 - программа для оптического распознавания символов;</li> <li>– Adobe Acrobat XI Pro – пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF;</li> <li>– AutoCAD Electrical 2015 Language Pack – English - трёхмерная система автоматизированного проектирования и черчения;</li> <li>– CorelDRAW Graphics Suite X7 (64-Bit) - графический редактор;</li> <li>– MATLAB R2016a - пакет прикладных программ для решения задач технических вычислений и одноимённый язык программирования, используемый в этом пакете.</li> <li>- /PTV Vision VISSIM 5.30/ Исследование транспортных процессов и систем</li> </ul> <p><a href="http://librets.3dn.ru/load/programmy/ptv_vision_vissim_5_30/9-1-0-73">http://librets.3dn.ru/load/programmy/ptv_vision_vissim_5_30/9-1-0-73</a></p>
---------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для обеспечения систематической и регулярной работы по изучению дисциплины и успешного прохождения промежуточных и итоговых контрольных испытаний студенту рекомендуется придерживаться следующего порядка обучения.

1. Самостоятельно определить объем времени, необходимого для проработки каждой темы.
2. Регулярно изучать каждую тему дисциплины, используя различные формы индивидуальной работы.
3. Согласовывать с преподавателем виды работы по изучению дисциплины.
4. По завершении отдельных тем передавать выполненные работы преподавателю.

При успешном прохождении рубежных контрольных испытаний студент может претендовать на сокращение программы промежуточной (итоговой) аттестации по дисциплине.

### **Рекомендуемая последовательность действий студента**

## **(«сценарий изучения дисциплины»)**

При изучении дисциплины «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» следует учитывать несколько важных моментов:

- большой объем дополнительных источников информации;
- большой объем нормативного материала, подлежащий рассмотрению;
- существенно ограниченное количество учебных часов, отведенное на изучение дисциплины.

В связи с этим обучение строится следующим образом. На лекциях преподаватель дает общую характеристику рассматриваемого вопроса, различные научные концепции или позиции, существующие по данной теме. Во время лекции рекомендуется составлять конспект и фиксировать в нем основные положения лекции, а также все спорные моменты и проблемы, на которых останавливается преподаватель. Затем именно эти аспекты станут предметом самого пристального внимания и изучения на практических занятиях.

### **Рекомендации по выполнению практических работ**

Практическое занятие выполняется по индивидуальному заданию, выдаваемому преподавателем.

Каждое практическое занятие рассчитано на 2-8 часов.

Цель практических занятий: закрепить теоретический материал, полученный на лекционных занятиях или при самостоятельном изучении. В результате обучающийся должен приобрести необходимые умения и владения.

При подготовке к практическому занятию обучающийся должен изучить теоретический материал по заданной теме.

При выполнении заданий используется лекционный материал, а также методики расчета показателей работы конкурентоспособности и качества транспортного процесса, приведенные в учебном пособии:

Управление эксплуатационной работой и качеством перевозок: Учебное пособие / Артемов А.Ю., Белокуров В.П., Зеликов В.А. - Воронеж:ВГЛТУ им. Г.Ф. Морозова, 2016. - 153 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/854743> – Режим доступа: по подписке.

При выполнении практических работ необходимо изучить следующие разделы пособия:

занятия 1-2 – раздел 1-2;

занятия 3-4 – раздел 3-4;

занятия 5 – раздел 5.

При выполнении практических работ используются пособия:

1. Гавриков В.А. Исследование рынка транспортных услуг [Электронный ресурс]: практикум/ Гавриков В.А.— Электрон. текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018.— 82 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/94344.html>

2. Виноградов, Л. В. Средства и методы управления качеством : учебное пособие / Л. В. Виноградов, В. П. Семенов, В. С. Бурылов. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 220 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005584-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1008007>

### **Работа с литературой**

Овладение методическими приемами работы с литературой - одна из важнейших задач студента. Работа с литературой включает следующие этапы.

- 1) Предварительное знакомство с содержанием.
- 2) Углубленное изучение текста с преследованием следующих целей:
  - усвоение основных положений;
  - логическое обоснование главной мысли и выводов.
- 3) Составление плана прочитанного текста. Это необходимо тогда, когда работа не конспектируется, но отдельные положения могут пригодиться при выполнении практических, лабораторных, курсовых работ, для участия в научных исследованиях.
- 4) Составление тезисов.

## **VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» используется:

- компьютерный класс кафедры Транспортных машин и транспортно-технологических процессов (ауд. Е422, 25 рабочих мест);
- учебная лаборатория «Comatsu», (ауд. L208 лабораторного корпуса ДВФУ, 20 рабочих мест), оснащенные сервером Core 2 duo 2,67 GHz, рабо-

чими местами (в составе: монитор Самсунг, терминал HP Compaq t1535), мультимедийным комплексом (ноутбук Lenovo, проектор Benq, экран, акустическая система), демонстрационными стендами;

- учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа E426, оснащенная мультимедийным оборудованием (в составе: проектор 3-chip DLP, 10 600 ANSI-лм, WUXGA 1 920x1 200 (16:10) PT-DZ110XE Panasonic; крепление настенно-потолочное Elpro Large Electrol Projecta; экран, подсистема видеоисточников документ-камера CP355AF AVervision; подсистема видеокоммутации; подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; подсистема интерактивного управления; беспроводные ЛВС обеспечены системой на базе точек доступа 802.11a/b/g/n 2x2 MIMO(2SS));

- учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа E427, оснащенная мультимедийным оборудованием (в составе: проектор Benq, экран, акустическая система).

Для самостоятельной работы студентов используются читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду (корпус А - уровень 10). Состав оборудования: Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-bit) +Win8.1Pro(64-bit),1-1-1 Wty. Скорость доступа в Интернет 500 Мбит/сек.

<b>Наименование оборудованных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень основного оборудования</b>
Лаборатория «Comatsu», ауд. L208	оснащенная 20 компьютерами HP Pro One 400Gi AiO 19,5” Intel Core i3 – 4130T 4GB DDR3-1600 SODIMM (1x4GB) 500GB Slim Super Multi мультимедийным комплексом (ноутбук Lenovo, проектор Benq, экран, акустическая система), TV- плазма, программное обеспечение SPSS Statistics, демонстрационными стендами и методическим обеспечением фирмы «Comatsu».
Лаборатория силовых агрегатов транспортно-технологических машин ауд. L 421	Оснащенная мультимедийным комплексом (ноутбук Lenovo, проектор Benq, экран, акустическая система). Стенды силовых агрегатов: EJ 254 – Субару, 1G-тойота;12F;13B- мазда CD-17 ниссан; G20A-хонда 4G64-митцубиси; 1KR- тойота; SR-20; SR-18; VQ-25 – ниссан. Трансмиссии: АКПП; Вариатор; АКПП+ генератор – Приус.
Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду (корпус А - уровень 10)	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-bit)+Win8.1Pro(64-bit),1-1-1 Wty Скорость доступа в Интернет 500 Мбит/сек.

<p>Мультимедийная аудитория (Е426, Е427)</p>	<p>проектор 3-chip DLP, 10 600 ANSI-лм, WUXGA 1 920x1 200 (16:10) PT-DZ110XE Panasonic; экран 316x500 см, 16:10 с эл. приводом; крепление настенно-потолочное Elpro Large Electrol Projecta; профессиональная ЖК-панель 47", 500 Кд/м2, Full HD M4716CCBA LG; подсистема видеоисточников документ-камера CP355AF Avervision; подсистема видеокоммутации; подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; подсистема интерактивного управления; беспроводные ЛВС обеспечены системой на базе точек доступа 802.11a/b/g/n 2x2 MIMO(2SS)</p>
----------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество  
транспортного обслуживания»**

**Направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов  
Профиль «Организация перевозок и управление на автомобильном  
транспорте»**

»

**Форма подготовки очная**

**Владивосток  
2019**



## План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение, час	Форма контроля
1	1-11 недели обучения (8 семестр)	работа с учебным материалом	15	конспект (ПР-7) собеседование (УО-1) дискуссия (УО-4)
2	2-10 недели обучения (8 семестр)	подготовка данных для практического занятия	15	практические занятия 1-11 собеседование (УО-1) дискуссия (УО-4)
3	4, 6, 10 недели обучения (8 семестр)	Подготовка к текущей аттестации	12	конспект (ПР-7) собеседование (УО-1)
4	10-11 недели обучения (8 семестр)	подготовка к промежуточной аттестации	36	зачет
Итого			78	

### Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Самостоятельная работа позволяет углубить и закрепить конкретные знания, полученные на лекциях и практических занятиях. Самостоятельная работа обучающихся заключается в подготовке к лекциям, практическим занятиям и лабораторным работам, к экзамену, а также выполнении курсовой работы.

Цель самостоятельной работы студента – осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою профессиональную квалификацию.

Подготовка к лекциям. Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. Ежедневной самостоятельной работе необходимо отводить 3-4 часа. Следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также

план на каждый рабочий день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы.

Самостоятельная работа на лекции. Конспектирование лекций помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Работа с литературными источниками. В процессе подготовки к занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической, научной литературы и нормативно-правовых актов. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

## **Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению**

### **Практические работы**

В рамках реализации компетентного подхода в учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся при проведении практических занятий широко используются активные и интерактивные формы обучения (разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 20 процентов аудиторных занятий. Занятия практического типа составляют 33 процента аудиторных занятий.

При подготовке к практическим занятиям обучающиеся конспектируют материал, готовятся ответы по приведенным вопросам по темам лекций и практических занятий. Дополнительно к практическому материалу обучающиеся самостоятельно изучают вопросы по пройденным темам, используя при этом учебную литературу из предлагаемого списка, периодические печатные издания, научную и методическую информацию, базы данных информационных сетей (Интернет и др.).

Содержание практических занятий и рекомендации по работе обучающихся на занятиях приведены в разделах II и VI данной РПУД.

### **Требования к предоставлению результатов самостоятельной работы**

Результатом работы являются:

- 1) конспект – структурированное изложение материала по заданной теме в письменном виде;
- 2) подготовка данных для практического и лабораторного занятия - сбор данных для характеристики заданных объектов;

### **Критерии оценки самостоятельной работы обучающихся:**

- уровень освоения учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- полнота общеучебных представлений, знаний и умений по изучаемой теме, к которой относится данная самостоятельная работа;
- обоснованность и четкость изложения ответа на поставленный по внеаудиторной самостоятельной работе вопрос;

- оформление отчетного материала в соответствии с известными или заданными преподавателем требованиями, предъявляемыми к подобного рода материалам.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

---

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество**  
**транспортного обслуживания»**  
**Направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов**  
**Профиль «Организация перевозок и управление на автомобильном**  
**транспорте»**  
**Форма подготовки очная**

**Владивосток**  
**2019**

**Паспорт  
фонда оценочных средств  
по дисциплине Рынок транспортных услуг и качество транспортного  
обслуживания**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-3. Способностью к организации рационального взаимодействия различных видов транспорта в единой транспортной системе (элементы компетенций)	Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>– методы формирования транспортно-технологических систем на основе принципов рационального взаимодействия различных видов транспорта и безопасности транспортного процесса;</li> <li>– методы анализа технико-эксплуатационных, экономических и экологических показателей использования различных видов транспорта при выполнении перевозок</li> </ul>
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проводить поиск рациональных решений в области взаимодействия различных видов транспорта в единой транспортной системе;</li> <li>– анализировать технико-эксплуатационные, экономические и экологические показатели использования различных видов транспорта при выполнении перевозок</li> </ul>
	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>– методами организации мультимодальных перевозок и транспортных процессов с обеспечением требований безопасности перевозочного процесса;</li> <li>– методами организации рационального взаимодействия различных видов транспорта в единой транспортной системе</li> </ul>
ПК-10. способностью к предоставлению грузоотправителям и грузополучателям услуг: по оформлению перевозочных документов, сдаче и получению, завозу и вывозу грузов; по выполнению погрузочно-разгрузочных и складских операций; по подготовке подвижного состава; по страхованию грузов, таможенному оформлению грузов и транспортных средств; по предоставлению информационных и	Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>– основы страхования грузов, таможенное оформление грузов и транспортных средств, а также оформление транспортной документации для организации международных перевозок</li> </ul>
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать проекты и внедрять: современные логистические системы и технологии для транспортных организаций; технологии интермодальных и мультимодальных перевозок; оптимальные маршруты</li> </ul>
	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>– готовностью к проектированию логистических систем доставки грузов и пассажиров, выбору логистического посредника, перевозчика и экспедитора на основе многокритери-</li> </ul>

финансовых услуг (элементы компетенций)		ального подхода; способностью к расчету транспортных мощностей предприятия и загрузке подвижного состава
	Владеет	– методами построения транспортной сети, организации технологии перевозок; – профессиональными навыками для выполнения нескольких функций в производственном подразделении
ПК-24 – способностью к решению задач определения потребности в: развитии транспортной сети; подвижном составе с учетом организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса	Знает	– способы оценки внутреннего и внешнего грузооборота и методы расчета потребностей провозных возможностей; – потребности клиентов в перевозке населения и грузов, платежеспособности услуг и экономическую ситуацию в регионе
	Умеет	– анализировать экономические показатели использования различных видов транспорта при выполнении перевозок; – решать задачи по перевозке в конкретном регионе с учетом применения новых технологий и требований обеспечения безопасности перевозочного процесса
	Владеет	– навыками расчетов транспортных мощностей предприятий и загрузки подвижного состава; – способами обеспечения безопасной перевозки пассажиров и грузов с учетом организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса

№ п/п	Контролируемые модули/ разделы/ темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства - наименование		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Раздел I. Автотранспортное предприятие как субъект рыночных отношений	ПК-3, ПК-24	Знает	Собеседование (УО-1) Дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачету 1-9, темы дискуссии
			Умеет	Конспект (ПР-7)	Практическая работа 1, темы дискуссии
		Владеет	Практическое занятие	Выводы Практическая	

				(решение задач, анализ ситуации) Дискуссия (УО-4)	работа 1,
2	Раздел II. Маркетинговые исследования на рынке транспортных услуг	ПК-3, ПК-10 ПК-24	Знает	Собеседование (УО-1) Дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачету 10-28, темы дискуссии
			Умеет	Практическое занятие (решение задач, анализ ситуации) Конспект (ПР-7)	Практические работы 1 темы дискуссии
			Владеет	Практическое занятие (решение задач, анализ ситуации) Дискуссия (УО-4)	Выводы Практические работы 1
3	Раздел III. Конкурентоспособность транспортных услуг и качество перевозок	ПК-3, ПК-10 ПК-24	Знает	Собеседование (УО-1) Дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачету 29-46, темы дискуссии
			Умеет	Конспект (ПР-7)	Практические работы 2-3 темы дискуссии
			Владеет	Практическое занятие (решение задач, анализ ситуации) Дискуссия (УО-4)	Выводы Практические работы 2-3
1	Раздел IV. Управление качеством автотранспортных услуг	ПК-3, ПК-10 ПК-24	Знает	Собеседование (УО-1) Дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачету 47-60, темы дискуссии
			Умеет	Конспект (ПР-7)	Практическая работа 4-5, темы дискуссии



			Владеет	Практическое занятие (решение задач, анализ ситуации) Дискуссия (УО-4)	Выводы Практическая работа 5-5,
--	--	--	---------	---------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

УО-1 – собеседование;

УО-4 – круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты;

ПР-7 – конспект.

## Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
ПК-3. Способностью к организации рационального взаимодействия различных видов транспорта в единой транспортной системе	знает (пороговый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– методы формирования транспортно-технологических систем на основе принципов рационального взаимодействия различных видов транспорта и безопасности транспортного процесса;</li> <li>– методы анализа технико-эксплуатационных, экономических и экологических показателей использования различных видов транспорта при выполнении перевозок</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знание методов формирования транспортно-технологических систем на основе принципов рационального взаимодействия различных видов транспорта и безопасности транспортного процесса;</li> <li>– знание методов анализа технико-эксплуатационных, экономических и экологических показателей использования различных видов транспорта при выполнении перевозок</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– способность формировать транспортно-технологические системы на основе принципов рационального взаимодействия различных видов транспорта и безопасности транспортного процесса;</li> <li>– способность анализировать технико-эксплуатационные, экономические и экологические показатели использования различных видов транспорта при выполнении перевозок</li> </ul>
	умеет (продвинутый)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проводить поиск рациональных решений в области взаимодействия различных видов транспорта в единой транспортной системе;</li> <li>– анализировать технико-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– умение проводить поиск рациональных решений в области взаимодействия различных видов транспорта в единой транспортной системе;</li> <li>– умение анализировать технико-эксплуатационные, эко-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– способность проводить поиск рациональных решений в области взаимодействия различных видов транспорта в единой транспортной системе;</li> <li>– способность анализировать технико-эксплуатационные, экономические и экологические показатели использова-</li> </ul>

		эксплуатационные, экономические и экологические показатели использования различных видов транспорта при выполнении перевозок	экономические и экологические показатели использования различных видов транспорта при выполнении перевозок	ния различных видов транспорта при выполнении перевозок
	владеет (высокий)	– методами организации мультимодальных перевозок и транспортных процессов с обеспечением требований безопасности перевозочного процесса; – методами организации рационального взаимодействия различных видов транспорта в единой транспортной системе	– владение методами организации мультимодальных перевозок и транспортных процессов с обеспечением требований безопасности перевозочного процесса; – владение методами организации рационального взаимодействия различных видов транспорта в единой транспортной системе	– методами организации мультимодальных перевозок и транспортных процессов с обеспечением требований безопасности перевозочного процесса; – методами организации рационального взаимодействия различных видов транспорта в единой транспортной системе
ПК-10 способностью к предоставлению грузоотправителям и грузополучателям услуг: по оформлению перевозочных документов, сдаче и получению, завозу и вывозу грузов; по выполнению погрузочно-	Знает (пороговый уровень)	основы страхования грузов, таможенное оформление грузов и транспортных средств, а также оформление транспортной документации для организации международных перевозок	- особенности документального оформления международных перевозок грузов; - особенности таможенного оформления грузов; - виды страхований при международных перевозках.	- способен заполнять транспортные документы различных видов транспорта; - способен заполнять таможенную декларацию; - Заполнить заявления о заключении договоров страхования «Зеленая карта» и «ОСАГО» по требуемым формам
	Умеет (продвинутой)	разрабатывать проекты и внедрять: современные логистические системы и	- особенности производственных стратегий в логистической системе;	- способен разработать проект транспортно- экспедиционного обслуживания и логистики для транспортных ор-

разгрузочных и складских операций; по подготовке подвижного состава; по страхованию грузов, таможенному оформлению грузов и транспортных средств; по предоставлению информационных и финансовых услуг		технологии для транспортных организаций; технологии интермодальных и мультимодальных перевозок.	- особенности интермодальных и мультимодальных перевозок.	ганизаций;
	Владеет (высокий)	готовностью к проектированию логистических систем доставки грузов и пассажиров, выбору логистического посредника, перевозчика и экспедитора на основе многокритериального подхода; способностью к расчету транспортных мощностей предприятия и загрузке подвижного состава	- знание методов выбора транспорта для перевозки грузов; - знание методов выбора транспорта для перевозки пассажиров; - знание методов выбора логистического посредника, перевозчика и экспедитора на основе многокритериального подхода.	- способен рассчитать экономический эффект от выбранного варианта перевозок по конкретной корреспонденции; - способен определить рациональные сферы использования видов транспорта; - способен выбрать вид транспорта для перевозки пассажиров в зависимости от: цели поездки, продолжительности следования, стоимости поездки, удобства расписания движения транспорта. - способен выбрать логистического посредника, перевозчика и экспедитора на основе многокритериального подхода.
ПК-24 – способностью к решению задач определения потребности в: развитии транспортной сети; подвижном составе с	Знает (пороговый уровень)	– способы оценки внутреннего и внешнего грузооборота и методы расчета потребностей провозных возможностей; – потребности клиентов в	– знание способов оценки внутреннего и внешнего грузооборота и методы расчета потребностей провозных возможностей; – знание потребности клиен-	– способность оценивать внутренний и внешний грузооборот и использовать методы расчета потребностей провозных возможностей; – способность определять потребности клиентов в перевозке населения и гру-

учетом организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса		перевозки населения и грузов, платежеспособности услуг и экономическую ситуацию в регионе	тов в перевозки населения и грузов, платежеспособности услуг и экономическую ситуацию в регионе	зов, платежеспособность услуг и экономическую ситуацию в регионе
	Умеет (продвинутый)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать экономические показатели использования различных видов транспорта при выполнении перевозок;</li> <li>– решать задачи по перевозке в конкретном регионе с учетом применения новых технологий и требований обеспечения безопасности перевозочного процесса</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– умение анализировать экономические показатели использования различных видов транспорта при выполнении перевозок;</li> <li>– умение решать задачи по перевозке в конкретном регионе с учетом применения новых технологий и требований обеспечения безопасности перевозочного процесса</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– способность анализировать экономические показатели использования различных видов транспорта при выполнении перевозок;</li> <li>– способность решать задачи по перевозке в конкретном регионе с учетом применения новых технологий и требований обеспечения безопасности перевозочного процесса</li> </ul>
	Владеет (высокий)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками расчетов транспортных мощностей предприятий и загрузки подвижного состава;</li> <li>– способами обеспечения безопасной перевозки пассажиров и грузов с учетом организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владение навыками расчетов транспортных мощностей предприятий и загрузки подвижного состава;</li> <li>– владение способами обеспечения безопасной перевозки пассажиров и грузов с учетом организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– способность рассчитывать транспортные мощности предприятий и загрузки подвижного состава;</li> <li>– способность обеспечивать безопасность перевозки пассажиров и грузов с учетом организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса</li> </ul>



## Характеристика оценочных средств

№ п/п	Код ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	УО-1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определённому разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам дисциплины
2	УО-4	Дискуссия	Оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Вопросы по темам дисциплины
3	ПР-7	Конспект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.	Задания для практических работ

### Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

#### Текущая аттестация студентов

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Реинжиниринг транспортных процессов» проводится в форме контрольных мероприятий: выполнение практических и лабораторных работ, собеседования по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем. Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (опрос);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

– результаты самостоятельной работы (конспект).

### **Промежуточная аттестация студентов**

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Предусматривает учет результатов всех этапов освоения курса. При условии успешно пройденных двух этапов текущей аттестации, студенту выставляется промежуточная аттестация (зачет).

При оценке знаний обучающихся итоговым контролем учитывается объем знаний, качество их усвоения, понимание логики учебной дисциплины, место каждой темы в курсе. Оцениваются умение свободно, грамотно, логически стройно излагать изученное, способность аргументировано защищать собственную точку зрения.

### **Список вопросов к зачету**

#### **Раздел I. Автотранспортное предприятие как субъект рыночных отношений**

1. Место и роль автомобильного транспорта в хозяйстве России.
2. Обоснование необходимости государственного регулирования автотранспортной деятельности.
3. Основы государственного регулирования в области автотранспортной деятельности.
4. Лицензирование и сертификация как метод регулирования рынка транспортных услуг
5. Автотранспортные услуги и особенности рынка транспортных услуг.
6. Структура рынка транспортных услуг и процессы, определяющие его динамику.
7. Измерители транспортной продукции.
8. Отличительные признаки транспортной услуги.
9. Особенности рынка услуг на автомобильном транспорте.



## **Раздел II. Маркетинговые исследования на рынке транспортных услуг**

10. Маркетинговые исследования на рынке автотранспортных услуг. Маркетинг на автомобильном транспорте.

11. Определение спроса на рынке транспортных услуг. Изучение спроса на транспортные услуги. Количественная оценка спроса.

12. Границы транспортного рынка.

13. Методы определения спроса на транспортные услуги.

14. Факторы спроса на транспортные услуги. Учет особенностей спроса при осуществлении автотранспортной деятельности.

15. Внутренняя и внешняя среда автотранспортного предприятия.

16. Состав внутренней среды предприятия.

17. Потенциал предприятия на рынке транспортных услуг.

18. Внешняя среда предприятия (макроокружение и непосредственное окружение).

19. Связь показателей использования транспорта с показателями работы клиентуры

20. Взаимосвязь внешних и внутренних факторов.

21. Формирование спроса на транспортные услуги.

22. Мероприятия по привлечению клиентуры. Предложение транспортных услуг.

23. Методы для оценки величины предложения.

24. Факторы, влияющие на уровень предложения. Факторы предложения.

25. Основные признаки рынка услуг на грузовом автомобильном транспорте.

26. Маркетинговые функции для АТП.

27. Основные требования клиентов АТП.

28. Цели маркетинговой стратегии. Организация управления маркетингом на автомобильном транспорте.

## **Раздел III. Конкурентоспособность транспортных услуг и качество перевозок**

29. Конкурентоспособность транспортных услуг. Направления повышения конкурентоспособности.

30. Факторы снижения себестоимости перевозок.

31. Факторы повышения качества перевозок.

32. Инновационные мероприятия повышения качества транспортных услуг.

33. Имидж предприятия. Внешний и внутренний имидж.

34. Алгоритм оценки конкурентоспособности автотранспортных услуг.
35. Методы оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг.
36. Формирование механизмов повышения конкурентоспособности автотранспортного предприятия.
37. Обзор методических подходов к оценке конкурентоспособности автотранспортных предприятий.
38. Обоснование оценки конкурентоспособности автотранспортных услуг.
39. Методики оценки конкурентоспособности автотранспортных услуг
40. Особенности торговли услугами с оценками конкурентоспособности услуг транспорта.
41. Необходимость создания эффективной комплексной системы управления качеством перевозок грузов.
41. Основы технического регулирования. Проблемы гарантирования качества.
42. Концепция совершенствования коммерческо-правовой основы и государственного регулирования качества перевозок грузов.
43. Теоретические подходы и практические рекомендации анализа качества.
44. Документы в системе технического регулирования Российской Федерации (РФ).
45. Принципы технического регулирования. Общие и специальные технические регламенты.
46. Порядок разработки и принятия технических регламентов в РФ.
- Раздел IV. Управление качеством автотранспортных услуг**
47. Развитие системного подхода к управлению качеством.
48. Противоречия между внутренними и внешними целями предприятия.
49. Этапы развития систем управления качеством (модели Фейгенбаума, Эттингера—Ситтига и Джурана).
50. Этапы управления качеством услуги. Различие понятий: «услуга» и «предоставление услуги».
51. Концепция управления качеством. Понятия «гарантия качества», «управление качеством» и «улучшение качества».
52. Общесистемные принципы управления качеством.

53. Концепция управления качеством «Total quality management» (TQM).

54. Развитие подходов к менеджменту качества. Концепция современной системы TQM.

55. Обеспечение конкурентоспособности. Основные положения систем, основанных на всеобщем менеджменте качества.

56. Новые методы создания системы управления качеством, основанные на «процессном подходе». Всеобщее управление качеством.

57. Методы и инструменты управления качеством. Классификация методов и инструментов управления качеством.

58. Задачи управления качеством. Организационные методы управления качеством. Организационные формы реализации методов управления качеством.

59. Социально-психологические методы управления качеством. Особенности применения организационных и социально-психологических методов управления.

60. Экономические методы управления качеством. Экономические рычаги, влияющие на качество в условиях конкуренции. Виды внутрифирменных экономических стимулов.

**Критерии выставления оценки обучающемуся на зачете по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания»**

<b>Баллы</b>	<b>Оценка зачета/экзамена</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
100-86	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по организации грузовых перевозок
85-76	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в

		ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
71-61	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60 и менее	«не зачтено»/ «не удовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### **Оценочные средства для текущей аттестации**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем согласно сформированному и утвержденному рейтинг-плану.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

### **Шкала соответствия рейтинга по дисциплине и оценок**

Менее 61%	не удовлетворительно
От 61% до 75%	Удовлетворительно
От 76% до 85%	Хорошо
От 86% до 100%	Отлично

**План контрольных мероприятий по дисциплине  
«Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания»  
(8 семестр)**

№	Наименование контрольного мероприятия	Форма контроля	Весовой коэффициент	Максимальный балл	Минимальный балл для прохождения промежуточной аттестации
1	Посещаемость	Посещаемость	5	5	2
	Практическое занятие	Отчет, собеседование	10	10	7
	Самостоятельная работа	Опрос, конспект	5	5	3
	Лекции	Конспект	5	5	3
2	Посещаемость	Посещаемость	5	5	2
	Практическое занятие	Отчет, собеседование	10	10	7
	Самостоятельная работа	Опрос, конспект	5	5	3
	Лекции	Конспект	10	10	7
3	Практическое занятие	Отчет, собеседование	10	10	7
	Самостоятельная работа	Опрос, конспект	5	5	3
	Собеседование	Собеседование	10	10	7
	Лекции	Конспект	5	5	2
4	Зачет	Зачет			

**Вопросы для собеседования  
по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного  
обслуживания»**

**Раздел I. Автотранспортное предприятие как субъект рыночных отношений**

1. Перечислите задачи регулирования транспортной системы России.
2. Какими причинами вызвана необходимость государственного регулирования транспортной системы?
3. Какие методы регулирования автотранспортной деятельности применяет государство?
4. Перечислите сферы государственного регулирования на транспорте.
5. Назовите основные функции Министерства транспорта РФ.
6. Каковы основные функции Федеральной службы по надзору в сфере транспорта?
7. На что направлены нормативно-правовые методы регулирования?
8. Каковы цели и задачи лицензирования автотранспортной деятельности?
9. Каковы лицензионные требования для автоперевозчиков и порядок их лицензирования?
10. Каков порядок лицензионного контроля?
11. Перечислите цели сертификации на автомобильном транспорте. В каких случаях сертификация транспортных услуг является обязательной?
12. Какие схемы сертификации услуг по перевозке пассажиров применяют на автомобильном транспорте?
13. Какие требования к организации пассажирских перевозок предъявляют при сертификации услуг?
14. Что такое сертификационный контроль?

## **Раздел II. Маркетинговые исследования на рынке транспортных услуг**

1. Дайте определение рынка и услуги.
2. Назовите характерные признаки услуги.
3. Как и по каким признакам классифицируются автотранспортные услуги?
4. Каковы особенности рынка транспортных услуг?
5. Критерии классификации рынка транспортных услуг.
6. Основные признаки рынка транспортных услуг.
7. Перечислите характерные черты конкурентных моделей рынков.
8. Охарактеризуйте подсистемы рынка транспортных услуг.
9. Каковы задачи маркетингового анализа рынка транспортных услуг?
10. Назовите объекты исследования РТУ.
11. Перечислите внешние факторы, наиболее важные для деятельности АТП.
12. Охарактеризуйте факторы внешней среды АТП.

13. Дайте определение терминам «потенциал, емкость, конъюнктура рынка».
14. Что включает в себя понятие «рыночная ситуация»?
15. Каковы основные направления сегментации РТУ?
16. Что такое «целевой сегмент РТУ»?
17. Как осуществляется деление РТУ на целевые сегменты?

### **Раздел III. Конкурентоспособность транспортных услуг и качество перевозок**

1. Что понимают под рыночной конкуренцией?
2. Что является предметом конкуренции на рынке транспортных услуг?
3. По каким признакам классифицируют конкуренцию?
4. Какие виды конкуренции характерны для рынка транспортных услуг?
5. Что такое конкурентоспособность?
6. Какие факторы формируют конкурентоспособность АТП?
7. Какими показателями определяется конкурентоспособность?
8. Что понимают под конкурентоспособностью АТП?
9. Какие способы оценки конкурентоспособности Вы знаете?
10. В чем заключаются конкурентные преимущества АТП?
11. По каким параметрам оценивают качество транспортного обслуживания?
12. Какие уровни качества транспортного обслуживания Вы знаете?
13. Перечислите параметры качества транспортного обслуживания пассажиров.
14. Назовите показатели качества грузовых автоперевозок.

### **Раздел IV. Управление качеством автотранспортных услуг**

1. Назовите элементы, составляющие понятие качества.
2. Что понимается под «управлением качеством»?
3. Перечислите принципы обеспечения и управления качеством.
4. Как зависит прибыль от уровня качества услуг?
5. Что обеспечивает СМК на предприятии?
6. Что в себя включает СМК?
7. Какие модели качества Вам известны?
8. Что предусматривает политика в области качества?

**Критерии выставления оценки обучающемуся на собеседовании по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания»**

Применяется методика оценивания, аналогичная выставлению оценки на экзамене. В таблице приведен уровень знаний, при котором обучающийся получает минимальный и максимальный балл.

<b>Баллы (таблица «План контрольных мероприятий»)</b>	<b>Оценка ответа на бесе- довании</b>	<b>Требования к уровню знаний</b>
Максимальный балл	«зачтено»	Максимальный балл выставляется обучающемуся, если он глубоко усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы
Минимальный балл	«зачтено»	Минимальный балл выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала

### **Типовые контрольные задания для текущей аттестации**

Задания для выполнения практических работ соответствуют темам, приведенным в разделе 2 данной РПУД. Методические рекомендации по выполнению практических и лабораторных работ приведены в разделе 6 данной РПУД.

### **Темы дискуссии**

1. Предпринимательская деятельность на автомобильном транспорте.
2. Особенности и эффективность маркетинга транспортных услуг.
3. Эффективность и качество как фактор конкурентоспособности услуг на автомобильном транспорте.
4. Организация производства на предприятиях автомобильного транспорта.



5. Формирование стратегии развития автотранспортных предприятий с использованием принципов логистики.
6. Стратегическое управление автотранспортными предприятиями сферы услуг.
7. Повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на предприятии автотранспорта.
8. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход.
9. Эффективность производства и предпринимательство в автосервисе.
10. Конкурентоспособность транспортных услуг.
11. Эффективность и качество как фактор конкурентоспособности услуг на автомобильном транспорте.
12. Особенности и эффективность маркетинга транспортных услуг.
13. Эффективность и качество как фактор конкурентоспособности услуг на автомобильном транспорте.
14. Формирование стратегии развития автотранспортных предприятий с использованием принципов логистики.
15. Стратегическое управление автотранспортными предприятиями сферы услуг.
16. Повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на предприятии.

**Критерии выставления оценки обучающемуся за выполнение практических и лабораторных работ по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания»**

Применяется методика оценивания, аналогичная выставлению оценки на экзамене. В таблице приведен уровень знаний, при котором обучающийся получает минимальный и максимальный балл.

**Критерии оценки дискуссии**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100-85 бал- лов	отлично	студент показывает прочные знания изучаемой темы, его ответ отличается глубиной и полнотой; владение терми-

		нологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа
85-76 баллов	хорошо	студент показывает прочные знания основных процессов изучаемой темы, владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободно владеет монологической речью, ответ логичен и последователен. Однако допускается одна - две неточности в ответе
75-61 балл	удовлетворительно	студент дает ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой темы, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области
60 баллов и менее	не удовлетворительно	студент дает ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области

### Критерии оценки конспекта

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100-85 баллов	отлично	Конспект выполнен собственноручно без использования компьютерной техники и содержит свыше 86% рассматриваемых вопросов и тем. При этом конспект доработан и самостоятельно дополнен студентом рекомендуемыми источниками. Допускаются сокращения, схематическое и

		графическое представление материала. Студент свободно ориентируется в структуре курса.
85-76 баллов	хорошо	Конспект выполнен собственноручно без использования компьютерной техники и содержит 85-76 % рассматриваемых вопросов и тем. Допускаются сокращения, схематическое и графическое представление материала. Студент свободно ориентируется в структуре курса.
75-61 балл	удовлетворительно	Конспект выполнен собственноручно без использования компьютерной техники и содержит 75-61 % рассматриваемых вопросов и тем. Затронуты основные процессы изучаемой предметной области. Допускается несколько ошибок в содержании. Допускаются сокращения, схематическое и графическое представление материала. Студент ориентируется в структуре курса.
60 баллов и менее	не удовлетворительно	Конспект содержит менее 61 % рассматриваемых вопросов и тем. Основные процессы изучаемой предметной области затронуты недостаточно глубоко. Содержится значительное количество ошибок в содержании. Студент не ориентируется в структуре курса.

### Критерии оценки решения задач

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100-85 баллов	отлично	Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом
85-76 баллов	хорошо	Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.
75-61 балл	удовлетворительно	Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде.
60 баллов и менее	не удовлетворительно	Задача решена неправильно или не решена





МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)**

---

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА**

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество  
транспортного обслуживания»**

**Направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов  
Профиль «Организация перевозок и управление на автомобильном  
транспорте»**

**Форма подготовки очная**

**Владивосток  
2019**