



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

**ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ (ШКОЛА)**

«СОГЛАСОВАНО»  
Руководитель ОП

Угай С.М.

« 28 » января 2022 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор отделения машиностроения,  
морской техники и транспорта

Грибиниченко М.В.

« 28 » января 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.04.01 Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания  
**Направление подготовки 23.04.01 Технология транспортных процессов**  
Магистерская программа Организация перевозок и управление на транспорте  
Сетевая образовательная программа с ООО «ФЕСКО Интегрированный Транспорт»  
**Форма подготовки очная**

курс 2 семестр 3

лекции 9 час.

практические занятия 45 час.

лабораторные работы не предусмотрены

в том числе с использованием МАО лек. 3 / пр. 6 час.

всего часов аудиторной нагрузки 54 час.

в том числе с использованием МАО 9 час.

самостоятельная работа 90 час.

в том числе на подготовку к экзамену 0 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

Зачет 3 семестр

экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 23.04.01 **Технология транспортных процессов** утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 7 Августа 2020 г. № 908

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента морской техники и транспорта  
протокол № 5 от « 28 » января 2022 г.

Директор отделения ММТТ канд. техн. наук, доцент Грибиниченко М.В.

Составитель: канд. техн. наук, доцент Поготовкина Н.С.

**Оборотная сторона титульного листа РПД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании отделения ММТТ:**

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

Директор отделения ММТТ \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании д отделения ММТТ:**

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

Директор отделения ММТТ \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**III. Рабочая программа пересмотрена на заседании отделения ММТТ:**

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

Директор отделения ММТТ \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании отделения ММТТ:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021\_ г. № \_\_\_\_\_

Директор отделения ММТТ \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## Аннотация дисциплины

### Б1.В.ДВ.04.01 «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачётных единиц/ 144 академических часов. Учебным планом предусмотрено лекции 9, практики 45, лабораторные работы 0, самостоятельная работа 90. Дисциплина реализуется в 3 семестре. Форма контроля зачет.

Цели и задачи освоения дисциплины:

#### Цель:

Формирование у студентов системы теоретических знаний и практических навыков по обеспечению качества транспортных услуг и повышению их конкурентоспособности.

#### Задачи:

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

Планируемые результаты обучения по данной дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций:

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
	ПК-2 Способность к планированию, организации и управлению технологического обеспечения бизнес-процессов	ПК-2.1 Разработка инструментов и методов документирования существующих бизнес-процессов организации заказчика (реверс-инжиниринга бизнес-процессов организации)
		ПК-2.2 Организационное и технологическое обеспечение выполнения запросов заказчика
		ПК-2.3 Разработка и согласование регламентов и процедур для офиса управления проектами
	ПК-4. Способность к контролю и обеспечению ключевых операционных и финансовых	ПК-4.1 Контроль показателей качества (своевременность доставки грузов, информирование клиента, сохранность груза)
		ПК-4.2 Контроль финансовых показателей (рентабельность перевозок, выполнение плана по

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
	показателей эффективности предприятия, транспортной и экологической безопасности	валовой прибыли, выполнение плана по прибыли)
		ПК-4.3 Разработка плана реализации стратегии развития операционного направления логистической деятельности в области управления перевозками

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения дисциплине)
ПК-2.1 Разработка инструментов и методов документирования существующих бизнес-процессов организации заказчика (реверс-инжиниринга бизнес-процессов организации)	Знает научные результаты для разработки инструментов и документов
	Умеет правильно поставить задачи и выбирать необходимые методы для разработки инструментов и методов документирования существующих бизнес-процессов организации заказчика
	Владеет необходимыми навыками для разработки инструментов и методов документирования существующих бизнес-процессов организации заказчика
ПК-2.2 Организационное и технологическое обеспечение выполнения запросов заказчика	Знает основные научные результаты, описывающие организацию и технологическое обеспечение запроса заказчика
	Умеет правильно выбрать необходимые методы для организации и технологического обеспечения запроса заказчика
	Владеет навыками необходимыми для оптимальной организации и технологического обеспечения запроса заказчика
ПК-2.3 Разработка и согласование регламентов и процедур для офиса управления проектами	Знает основные регламенты и процедуры для управления проектами
	Умеет правильно выбрать и применить необходимые регламенты и процедуры для управления проектами
	Владеет необходимыми навыками для выбора и применения необходимых регламентов и процедур для управления проектами
ПК-4.1 Контроль показателей качества (своевременность доставки грузов, информирование клиента, сохранность груза)	Знает основные показатели качества (своевременность доставки грузов, информирование клиента, сохранность груза), необходимые для его контроля
	Умеет правильно определять основные показатели качества (своевременность доставки грузов, информирование клиента, сохранность груза)
	Владеет навыками контроля показателей качества (своевременность доставки грузов, информирование клиента, сохранность груза)
ПК-4.2 Контроль финансовых	Знает основные финансовые показатели (рентабельность перевозок, выполнение плана по валовой прибыли, выполнение

показателей (рентабельность перевозок, выполнение плана по валовой прибыли, выполнение плана по прибыли)	плана по прибыли), необходимые для его контроля
	Умеет правильно определять основные финансовые показатели (рентабельность перевозок, выполнение плана по валовой прибыли, выполнение плана по прибыли)
	Владеет навыками контроля финансовых показателей (рентабельность перевозок, выполнение плана по валовой прибыли, выполнение плана по прибыли)
ПК-4.3 Разработка плана реализации стратегии развития операционного направления логистической деятельности в области управления перевозками	Знает стратегии развития операционного направления логистической деятельности в области управления перевозками
	Умеет выбирать стратегии развития операционного направления логистической деятельности в области управления перевозками
	Владеет навыками разработки плана реализации стратегии развития операционного направления логистической деятельности в области управления перевозками

Видами учебных занятий и работы обучающегося по дисциплине являются:

Обозначение	Виды учебных занятий и работы обучающегося
Лек	Лекции
Пр	Практические занятия
СР	Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная

№	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося					Контроль	Формы промежуточной аттестации
			Лек	Лаб	Пр	ОК	СР		
1	Раздел 1. Коммерческая деятельность на автомобильном транспорте	3	5	-	23	-	90	-	Зачет. Вопросы к зачету
2	Раздел 2. Качество транспортных услуг	3	4	-	22	-	90	-	
	Итого:		9	-	45	-	90	-	

## I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Лекционные занятия (9 час.)

Раздел 1. Коммерческая деятельность на автомобильном транспорте (5 часов)

## **Тема 1. Рынок автотранспортных услуг и его основные характеристики (1 час)**

Понятие и структура рынка транспортных услуг. Особенности функционирования рынка транспортных услуг. Транспортная продукция как товар. Свойства транспортной услуги. Основные тенденции развития рынка транспортных услуг. Государственное управление на рынке транспортных услуг.

### **Тема 2. Методы количественной оценки рыночной ситуации (1 час)**

Исследование спроса и предложения на транспортные услуги. Методы оценки спроса и предложения на транспортные услуги. Планирование спроса и предложения на транспортные услуги. Формирование спроса на транспортные услуги

### **Тема 3. Методы качественной оценки рыночной ситуации (1 час)**

Виды исследований рынка транспортных услуг. Методы анализа и получения информации о рынке.

Конкуренция на рынке транспортных услуг. Сравнительные и конкурентные преимущества видов транспорта. Понятие о конкуренции и о коммерческом взаимодействии на рынке автотранспортных услуг.

### **Тема 4. Ценообразование на рынке транспортных услуг (1 час)**

Виды цен на транспортные услуги. Политика ценообразования, ее виды, изменчивость в зависимости от конъюнктуры рынка транспортных услуг. Методы установления цены на транспортные услуги.

### **Тема 5. Коммерческая деятельность при организации перевозок (1 час)**

Коммерческая служба автотранспортного предприятия и ее основные задачи. Организация коммерческой работы на предприятиях автомобильного транспорта. Коммерческая деятельность АТП при подготовке и выполнении перевозок. Особенности коммерческой деятельности транспортно-экспедиционных предприятий.

## **Раздел 2. Качество транспортных услуг (4 часа)**

### **Тема 1. Основные положения системы менеджмента качества услуг (1 час)**

Понятие качества. Системы менеджмента качества. Разработка и внедрение систем управления качеством

### **Тема 2. Качество грузовых перевозок (1 час)**

Показатели и нормативы качества перевозок грузов. Методика определения и повышения показателей качества перевозок грузов.

### **Тема 3. Качество транспортного обслуживания пассажиров (2 часа)**

Номенклатура показателей качества пассажирских перевозок. Подходы к определению показателей качества транспортного обслуживания пассажиров.

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

### **Практические занятия (45 час.)**

#### **Практическая работа 1. Занятие 1–3. Методы количественной оценки рыночной ситуации (8 часов)**

Изучить следующие вопросы: методы оценки спроса и предложения на транспортные услуги; планирование спроса и предложения на транспортные услуги; формирование спроса на транспортные услуги. Ответы представить в виде конспекта с последующим обсуждением устных ответов в виде семинара.

#### **Практическая работа 2. Занятие 4–6. Методы качественной оценки рыночной ситуации (8 часов)**

Изучить следующие вопросы: анализ рынка транспортных услуг региона; конкуренция на рынке транспортных услуг в регионе; сравнительные и конкурентные преимущества видов транспорта; коммерческое взаимодействие на рынке транспортных услуг. Ответы представить в виде конспекта с последующим обсуждением устных ответов в виде семинара.

#### **Практическая работа 3. Занятие 7–9. Организация работы коммерческой службы на автотранспортном предприятии (8 часов)**

Изучить следующие вопросы: задачи коммерческой службы автотранспортного предприятия; организация коммерческой работы на предприятиях автомобильного транспорта; особенности коммерческой деятельности транспортно-экспедиционных предприятий. Ответы представить в виде конспекта с последующим обсуждением устных ответов в виде семинара.

#### **Практическая работа 4. Занятие 10–12. Определение тарифов на транспортные услуги с учетом ситуации на рынке (8 часов)**

Повторить виды тарифов на грузовые и пассажирские перевозки. Изучить рынок грузовых и пассажирских автомобильных перевозок в регионе. Проанализировать тарифы на грузовые и пассажирские автомобильные перевозки в регионе. Определить оптимальный размер тарифов с учетом ситуации на рынке.

#### **Практическая работа 5. Занятие 13–15. Определение показателей качества грузовых перевозок (8 часов)**

Повторить номенклатуру показателей качества грузовых перевозок. Оценить услуги, предоставляемые автотранспортными предприятиями региона по показателям: сохранность, своевременность, экономичность.

### **Практическая работа 6. Занятие 16–18. Определение показателей качества пассажирских перевозок (5 часов)**

Изучить номенклатуру показателей качества пассажирских перевозок и существующие подходы к определению системы показателей качества пассажирских перевозок. Оценить услуги, предоставляемые автотранспортными предприятиями региона по отдельным показателям качества.

#### **Задания для самостоятельной работы (90 часов)**

#### **Самостоятельная работа №1. Подготовка к практической работе 1. Методы количественной оценки рыночной ситуации (15 часов)**

Требования:

Знать: методы оценки спроса и предложения на транспортные услуги; планирование спроса и предложения на транспортные услуги; формирование спроса на транспортные услуги.

#### **Самостоятельная работа №2. Подготовка к практической работе 2. Методы качественной оценки рыночной ситуации (15 часов)**

Требования:

Знать: анализ рынка транспортных услуг региона; конкуренция на рынке транспортных услуг в регионе; сравнительные и конкурентные преимущества видов транспорта; коммерческое взаимодействие на рынке транспортных услуг

#### **Самостоятельная работа №3. Подготовка к практической работе 3. Организация работы коммерческой службы на автотранспортном предприятии (15 часов)**

Требования:

Знать: задачи коммерческой службы автотранспортного предприятия; организация коммерческой работы на предприятиях автомобильного транспорта; особенности коммерческой деятельности транспортно-экспедиционных предприятий

#### **Самостоятельная работа №4. Подготовка к практической работе 4. Определение тарифов на транспортные услуги с учетом ситуации на рынке (15 часов)**

Требования:

1. Уметь анализировать тарифы на грузовые и пассажирские автомобильные перевозки
2. Свободно ориентироваться в видах тарифов на грузовые и пассажирские перевозки



## **Самостоятельная работа №5. Подготовка к практической работе 5. Определение показателей качества грузовых перевозок (15 часов)**

Требования:

1. Знать номенклатуру показателей качества грузовых перевозок
2. Уметь оценить услуги, предоставляемые автотранспортными предприятиями региона по показателям: сохранность, своевременность, экономичность

## **Самостоятельная работа №6. Подготовка к практической работе 6. Определение показателей качества пассажирских перевозок (15 часов)**

Требования:

- Уметь 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 включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1-3неделя обучения.	Подготовка к практической работе 1. Методы количественной оценки рыночной ситуации (6 часов)	15 часов	ПР -7, УО-4
2	4-6 неделя обучения.	Подготовка к практической работе 2. Методы качественной оценки рыночной ситуации (6 часов)	15 часов	ПР -7, УО-4
3	7-9 неделя обучения.	Подготовка к практической работе 3. Организация работы коммерческой службы на автотранспортном предприятии (6 часов)	15 часов	ПР -7, УО-4
4	10-13 неделя обучения.	Подготовка к практической работе 4. Определение тарифов на транспортные услуги с учетом ситуации на рынке (6 часов)	15 часов	ПР -7, УО-4
5	14-16 недели обучения.	Подготовка к практической работе 5. Определение показателей качества грузовых перевозок (6 часов).	15 часов	ПР -7, УО-4
6	17 неделя	Подготовка к практической работе 6.	15 часов	ПР -7,

	обучения.	Определение показателей качества пассажирских перевозок (6 часов)		УО-4
<b>Итого</b>			90	

### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Цель самостоятельной работы магистра – 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.

Процесс организации самостоятельной работы магистров включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

В процессе самостоятельной работы магистр приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности. Самостоятельная работа магистров должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется магистром самостоятельно. Каждый магистр самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

#### **Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов**

По мере освоения материала по тематике дисциплины предусмотрено выполнение самостоятельной работы магистрантов по сбору и обработки статистического материала для написания научно-исследовательской работы, что позволяет углубить и закрепить конкретные практические знания, полученные на аудиторных занятиях. Для изучения и полного освоения программного материала по дисциплине используется учебная, справочная и другая литература, рекомендуемая настоящей программой, а также профильные периодические издания.

При самостоятельной подготовке к занятиям магистранты

конспектируют материал, 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.).

Самостоятельная работа складывается из таких видов работ как работа с конспектом лекций; изучение материала по учебникам, справочникам, видеоматериалам и презентациям, а также прочим достоверным источникам информации; подготовка к экзамену.

Для закрепления материала достаточно, перелистывая конспект или читая его, мысленно восстановить материал. При необходимости обратиться к рекомендуемой учебной и справочной литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии.

Научно-исследовательская деятельность предполагает самостоятельное формулирование проблемы и ее решение, либо решение сложной предложенной проблемы с последующим контролем преподавателя, что обеспечит продуктивную творческую деятельность и формирование наиболее эффективных и прочных знаний (знаний-трансформаций). Этот вид задания может планироваться индивидуально и требует достаточной подготовки и методического обеспечения. Роль преподавателя и роль студента в этом случае значительно усложняются, так как основной целью является развитие у студентов исследовательского, научного мышления.

**Подготовка к практическим занятиям.** Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов:

1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература;

2) углубление знаний по теме. Необходимо имеющийся материал в лекциях, учебных пособиях дифференцировать в соответствии с пунктами плана практического занятия. Отдельно выписать неясные вопросы, термины. Лучше это делать на полях конспекта лекции или учебного пособия. Уточнение надо осуществить при помощи справочной литературы (словари, энциклопедические издания и т.д.);

3) составление развернутого плана выступления, или проведения расчетов, решения задач, упражнений и т.д.

При подготовке к практическим занятиям магистранты конспектируют материал, готовятся ответы по приведенным вопросам по темам практических занятий. Дополнительно к практическому материалу магистранты 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.).

**Подготовка к участию в дискуссии или круглом столе** предполагает следующий план действий:

1. За 2 недели до мероприятия учащиеся получают тему от преподавателя или предлагают собственную тему (согласовывается с преподавателем). Определяют кратко круг тем и вопросов, которые будут рассматриваться на мероприятии;

2. В течение 2х недель магистранты занимаются самостоятельной подготовкой к мероприятию: изучают литературу и другие источники, формулируют свою позицию, вопросы, готовят демонстрационный материал (при необходимости).

### **Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы**

Для участия в дискуссиях обучающиеся должны иметь материалы, подтверждающие их позицию: краткое изложение выступления/идей, источники и ссылки на них; иллюстративный материал. Материалы должны быть представлены в печатном виде (раздаточный материал) или электронном (видео-презентация). Специальных требований к предоставлению и оформлению результатов данной самостоятельной работы нет.

### **Задания для выполнения практических работ.**

#### **Практическая работа 1. Занятия 1-3. Методы количественной оценки рыночной ситуации (6 часов)**

Занятия проводится в форме дискуссии, на обсуждение выносятся следующие вопросы:

- методы оценки спроса и предложения на транспортные услуги;
- планирование спроса и предложения на транспортные услуги;
- формирование спроса на транспортные услуги.

При подготовке к практической работе необходимо использовать 2, 4 (основная литература), 5 (дополнительная литература).

#### **Практическая работа 2. Занятия 4-6. Методы качественной оценки рыночной ситуации (6 часов)**

Занятия проводится в форме дискуссии, на обсуждение выносятся следующие вопросы:

- анализ рынка транспортных услуг региона;
- конкуренция на рынке транспортных услуг в регионе;
- сравнительные и конкурентные преимущества видов транспорта;
- коммерческое взаимодействие на рынке транспортных услуг.

При подготовке к практической работе необходимо использовать 2, 4 (основная литература), 5 (дополнительная литература).

#### **Практическая работа 3. Занятия 7-9. Организация работы коммерческой службы на автотранспортном предприятии (6 часов)**

Занятия проводятся в форме дискуссии, на обсуждение выносятся следующие вопросы:

- задачи коммерческой службы автотранспортного предприятия;
- организация коммерческой работы на предприятиях автомобильного транспорта;
- особенности коммерческой деятельности транспортно-экспедиционных предприятий.

При подготовке к практической работе необходимо использовать 3, 4, 5 (основная литература), 5 (дополнительная литература).

#### **Практическая работа 4. Занятия 10-12. Определение тарифов на транспортные услуги с учетом ситуации на рынке (6 часов)**

Занятия проводятся в форме круглого стола, на обсуждение выносятся следующие вопросы:

- виды тарифов на грузовые и пассажирские перевозки;
- тарифы на грузовые и пассажирские автомобильные перевозки в регионе.

При подготовке к практической работе необходимо использовать 5 (основная литература), 4 (дополнительная литература), а также сайты автотранспортных предприятий Приморского края.

#### **Практическая работа 5. Занятия 13-15. Определение показателей качества грузовых перевозок (6 часов)**

Занятия проводятся в форме дискуссии, на обсуждение выносятся следующие вопросы:

- номенклатуру показателей качества грузовых перевозок;
- качество транспортных услуг в регионе.

При подготовке к практической работе необходимо использовать 1, 2 (дополнительная литература), сайты автотранспортных предприятий Приморского края, а также Государственный стандарт Российской Федерации «Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества» от 25.12.1996 г. ГОСТ Р 51005-96. <http://docs.cntd.ru/document/gost-30595-97>.

#### **Практическая работа 6. Занятия 16-18. Определение показателей качества пассажирских перевозок (6 часов)**

Занятия проводятся в форме дискуссии, на обсуждение выносятся следующие вопросы:

- номенклатуру показателей качества пассажирских перевозок;
- качество транспортных услуг в регионе.

При подготовке к практической работе необходимо использовать 2 (дополнительная литература), сайты автотранспортных предприятий Приморского края, а также следующие нормативно-правовые акты:

– Государственный стандарт Российской Федерации "Услуги пассажирского автомобильного транспорта" от 14.11.2001 г. ГОСТ Р 51825-2001. <http://base.garant.ru/5922248/>;

Государственный стандарт Российской Федерации "Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества". от 25.12.1996 г. ГОСТ Р 51004-96. <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-51004-96>

#### IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые модули/разделы / темы дисциплины	Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства – наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел 1. Коммерческая деятельность на автомобильном транспорте	ПК-2.1 Разработка инструментов и методов документирования существующих бизнес-процессов организации заказчика (реверс-инжиниринга бизнес-процессов организации)	Знает научные результаты для разработки инструментов и документов	УО-1, ПР-7	Вопросы к зачету с
			Умеет правильно поставить задачи и выбирать необходимые методы для разработки инструментов и методов документирования существующих бизнес-процессов организации заказчика	УО-4, ПР-7	Практические занятия 1
		ПК-2.2 Организационное и технологическое обеспечение выполнения запросов заказчика	Владеет необходимыми навыками для разработки инструментов и методов документирования существующих бизнес-процессов организации заказчика	УО-4, ПР-7	Темы дискуссии
			Знает основные научные результаты описывающие организацию и технологическое обеспечение запроса заказчика	УО-1, ПР-7	Вопросы к зачету с
			Умеет правильно выбрать необходимые методы для организации и технологического обеспечения запроса заказчика	УО-4, ПР-7	Практические занятия 2

		Владеет навыками необходимыми для оптимальной организации и технологического обеспечения запроса заказчика	УО-4, ПР-7	Темы дискуссии
	ПК-2.3 Разработка и согласование регламентов и процедур для офиса управления проектами	Знает основные регламенты и процедуры для управления проектами	УО-1, ПР-7	Вопросы к зачету с
		Умеет правильно выбрать и применить необходимые регламенты и процедуры для управления проектами	УО-4, ПР-7	Практические занятия 3
		Владеет необходимыми навыками для выбора и применения необходимые регламенты и процедуры для управления проектами	УО-4, ПР-7	Темы дискуссии
Раздел 2. Качество транспортных услуг		ПК-4.1 Контроль показателей качества (своевременность доставки грузов, информирование клиента, сохранность груза)	Знает основные показатели качества (своевременность доставки грузов, информирование клиента, сохранность груза), необходимые для его контроля	УО-1, ПР-7
	Умеет правильно определять основные показатели качества (своевременность доставки грузов, информирование клиента, сохранность груза)		УО-4, ПР-7	Практические занятия 4
	Владеет навыками контроля показателей качества (своевременность доставки грузов, информирование клиента, сохранность груза)		УО-4, ПР-7	Темы дискуссии
	ПК-4.2 Контроль финансовых показателей (рентабельность перевозок, выполнение плана по валовой прибыли, выполнение плана по прибыли)	Знает основные финансовые показатели (рентабельность перевозок, выполнение плана по валовой прибыли, выполнение плана по прибыли), необходимые для его контроля	УО-1, ПР-7	Вопросы к зачету с
		Умеет правильно определять основные финансовые показатели (рентабельность перевозок, выполнение плана по валовой прибыли, выполнение плана по прибыли)	УО-4, ПР-7	Практические занятия 5

		Владеет навыками контроля финансовых показателей (рентабельность перевозок, выполнение плана по валовой прибыли, выполнение плана по прибыли)	УО-4, ПР-7	Темы дискуссии
	ПК-4.3 Разработка плана реализации стратегии развития операционного направления логистической деятельности в области управления перевозками	Знает стратегии развития операционного направления логистической деятельности в области управления перевозками	УО-1, ПР-7	Вопросы к зачету
		Умеет выбирать стратегии развития операционного направления логистической деятельности в области управления перевозками	УО-4, ПР-7	Практические занятия
		Владеет навыками разработки плана реализации стратегии развития операционного направления логистической деятельности в области управления перевозками	УО-4, ПР-7	Темы дискуссии

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

### Основная литература

*(печатные и электронные издания)*

1. Боровской А.Е. Моделирование транспортных процессов [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Е. Боровской, А.С. Остапко. – Электрон. текстовые данные. – Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2013. – 86 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28361.html>

2. Корчагин В.А. Грузоведение на автомобильном транспорте. Часть 2 [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Корчагин, Д.И. Ушаков. – Электрон. текстовые данные. – Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2014. – 55 с. – 978-5-88247-662-4. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55629.html>

3. Якунин Н.Н. Сертификация на автомобильном транспорте [Электронный ресурс] : учебник / Н.Н. Якунин, Н.В. Якунина, Г.А. Шахалевич. – Электрон. текстовые данные. – Оренбург: Оренбургский



государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 583 с. – 978-5-7410-1281-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54157.html>

4. Шевелев В.Я. Опасные грузы [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Я. Шевелев, С.А. Лутков, А.Л. Боран-Кешишьян. – Электрон. текстовые данные. – Новороссийск: Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова, 2016. – 371 с. <http://www.iprbookshop.ru/64864.html>

5. Инновационные процессы логистического менеджмента в интеллектуальных транспортных системах. Том 1. Инновационные процессы в рамках транспортного менеджмента [Электронный ресурс] : монография / А.М. Акулов [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М. : Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2015. – 336 с. – 978-5-89035-867-7. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57983.html>

### **Дополнительная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. Соколов Ю.И. Экономика качества транспортного обслуживания грузовладельцев [Электронный ресурс] : монография / Ю.И. Соколов. – Электрон. текстовые данные. – М. : Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2011. – 184 с. – 978-5-9994-0044-4. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16265.html>

2. Демина Н.В. Транспортные характеристики и условия перевозок грузов на железнодорожном транспорте [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Демина, Н.В. Куклева, А.В. Дороничев. – Электрон. текстовые данные. – М. : Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2015. – 164 с. – 978-5-89035-803-5. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45325.html>

3. Леонтьев, Рудольф Георгиевич. Транспорт Китая на рынках логистических услуг / Р. Г. Леонтьев, Ли Нин. Хабаровск : Изд-во Тихоокеанского университета, 2013. 128 с.

4. Покровский, Анатолий Константинович. Исследование систем управления (транспортная отрасль) : учебник для вузов / А. К. Покровский. Москва : КноРус, 2013. 357 с.

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

1. Правовая информационная система <http://www.consultant.ru/>
2. Библиотека автомобилиста <http://viamobile.ru>.
3. Владивосток. Официальный сайт администрации города. Раздел «Транспорт». [http://www.vlc.ru/life\\_city/transport/](http://www.vlc.ru/life_city/transport/)
4. Министерство транспорта РФ. <http://www.mintrans.ru>

5. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY проект РФФИ [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
7. Федеральный портал по научной и инновационной деятельности [www.sci-innov.ru](http://www.sci-innov.ru)
8. Электронная библиотека НИЯУ МИФИ [www.library.mephi.ru](http://www.library.mephi.ru)
9. Научная библиотека ДВФУ <http://www.dvfu.ru/web/library/nb1>

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

Для изучения учебной дисциплины необходимо вспомнить и систематизировать знания, полученные ранее по данной отрасли научного знания. При изучении материала по учебнику нужно, прежде всего, уяснить существо каждого излагаемого там вопроса. Главное - это понять изложенное в учебнике, а не «заучить». Сначала следует прочитать весь материал темы (параграфа), особенно не задерживаясь на том, что показалось не совсем понятным: часто это становится понятным из последующего. Затем надо вернуться к местам, вызвавшим затруднения и внимательно разобраться в том, что было неясно. Особое внимание при повторном чтении необходимо обратить на формулировки соответствующих определений, формулы и т.п.; в точных формулировках, как правило, существенно каждое слово и очень полезно понять, почему данное положение сформулировано именно так. Однако не следует стараться заучивать формулировки; важно понять их смысл и уметь изложить результат своими словами. Закончив изучение раздела, полезно составить краткий конспект, по возможности не заглядывая в учебник (учебное пособие).

При изучении учебной дисциплины особое внимание следует уделить приобретению навыков решения профессионально-ориентированных задач. Для этого, изучив материал данной темы, надо сначала обязательно разобраться в решениях соответствующих задач, которые рассматривались на практических занятиях, приведены в учебно-методических материалах, пособиях, учебниках, ресурсах Интернета, обратив особое внимание на методические указания по их решению. Затем необходимо самостоятельно решить несколько аналогичных задач из сборников задач, и после этого решать соответствующие задачи из сборников тестовых заданий и контрольных работ. Закончив изучение раздела, нужно проверить умение

ответить на все вопросы программы курса по этой теме (осуществить самопроверку).

Все вопросы, которые должны быть изучены и усвоены, в программе перечислены достаточно подробно. Однако очень полезно составить перечень таких вопросов самостоятельно (в отдельной тетради) следующим образом:

– начав изучение очередной темы программы, выписать сначала в тетради последовательно все перечисленные в программе вопросы этой темы, оставив справа широкую колонку;

– по мере изучения материала раздела (чтения учебника, учебно-методических пособий, конспекта лекций) следует в правой колонке указать страницу учебного издания (конспекта лекции), на которой излагается соответствующий вопрос, а также номер формулы, которые выражают ответ на данный вопрос.

В результате в этой тетради будет полный перечень вопросов для самопроверки, который можно использовать и при подготовке к экзамену. Кроме того, ответив на вопрос или написав соответствующую формулу (уравнение), можете по учебнику (конспекту лекций) быстро проверить, правильно ли это сделано, если в правильности своего ответа Вы сомневаетесь. Наконец, по тетради с такими вопросами Вы можете установить, весь ли материал, предусмотренный программой, Вами изучен.

Следует иметь в виду, что в различных учебных изданиях материал может излагаться в разной последовательности. Поэтому ответ на какой-нибудь вопрос программы может оказаться в другой главе, но на изучении курса в целом это, конечно, никак не скажется.

Указания по выполнению тестовых заданий и контрольных работ приводятся в учебно-методической литературе, в которых к каждой задаче даются конкретные методические указания по ее решению и приводится пример решения.

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

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

### **Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Наименование специальных помещений и помещений для	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
--	---	--

самостоятельной работы		
<p>690922, Приморский край, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус Е, ауд. Е 426, номер помещения по плану БТИ 280, площадь 86 м<sup>22</sup></p>	<p>– Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации: матричный коммутатор DVI DXP 44 DVI Pro Extron; удлинитель DVI по витой паре DVI 201 Tx/Rx Extron; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron; расширение для контроллера управления IPL T CR48</p>	<p>Lingvo x6 Academic Concurrent FineReader 12 Corporate Academic Campus 500 Inventor Professional 2020 AutoCAD 2020 REVIT 2019 Mudbox 2018 MAYA 2018 REVIT 2018 AutoCAD 2018 3DS MAX 2018 Autocad 2017 Inventor Professional 2017 Turtle For Maya Premium 2016 Maya Mental Ray 1 Package 2016 MAYA 2016 VideoStudio Pro x10 Lite CorelDraw SPSS Amos SPSS Statistics Premium Campus Edition Mathcad Extensions 14.0 Academic Mathcad License 14.0 MathCad Education University Edition Micromine Windows Edu Per Device 10 Education Win EDU E3 Per User AAD O365 EDU A1 Microsoft 365 Apps for enterprise EDU Prompt Bce словари Prompt Translation Server 10 Standart SolidWorks Campus 500 ThermoCalc Компас 3D Система прочностного анализа v16 Интермех Интеллект 4.7.4 Total Academic Headcount (подписка на установку всех пакетов)</p>
<p>690922, Приморский край, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус Е, ауд. Е 427, номер помещения по плану БТИ 250, площадь 64,6 м<sup>2</sup></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 видеисточников документ-камера CP355AF Avervision; подсистема видеокмутации; подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; подсистема интерактивного управления; беспроводные ЛВС обеспечены системой на базе точек доступа 802.11a/b/g/n 2x2 MIMO(2SS)</p>	<p>Lingvo x6 Academic Concurrent FineReader 12 Corporate Academic Campus 500 Inventor Professional 2020 AutoCAD 2020 REVIT 2019 Mudbox 2018 MAYA 2018 REVIT 2018 AutoCAD 2018 3DS MAX 2018 Autocad 2017 Inventor Professional 2017 Turtle For Maya Premium 2016 Maya Mental Ray 1 Package 2016 MAYA 2016 VideoStudio Pro x10 Lite CorelDraw SPSS Amos SPSS Statistics Premium Campus Edition Mathcad Extensions 14.0 Academic Mathcad License 14.0 MathCad Education University Edition Micromine Windows Edu Per Device 10 Education Win EDU E3 Per User AAD O365 EDU A1 Microsoft 365 Apps for</p>

		enterprise EDU Promt Bce словари Promt Translation Server 10 Standart SolidWorks Campus 500 ThermoCalc Компас 3D Система прочностного анализа v16 Интермех Интеллект 4.7.4 Total Academic Headcount (подписка на установку всех пакетов)
690922, Приморский край, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус L, ауд. L 208, Учебно-научный центр "КОМАТСУ-ДВФУ". Лаборатория численного моделирования. номер помещения по плану БТИ 1201. площадь 127,08 м <sup>2</sup>	Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации: матричный коммутатор DVI DXP 44 DVI Pro Extron; удлинитель DVI по витой паре DVI 201 Tx/Rx Extron; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron; расширение для контроллера управления IPL T CR48; беспроводные ЛВС для обучающихся обеспечены системой на базе точек доступа 802.11a/b/g/n 2x2 MIMO(2SS). - Моноблок HP ProОпе 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 (23 шт.) (WC5330C – 1 шт.)	Lingvo x6 Academic Concurrent FineReader 12 Corporate Academic Campus 500 Inventor Professional 2020 AutoCAD 2020 REVIT 2019 Mudbox 2018 MAYA 2018 REVIT 2018 AutoCAD 2018 3DS MAX 2018 Autocad 2017 Inventor Professional 2017 Turtle For Maya Premium 2016 Maya Mental Ray 1 Package 2016 MAYA 2016 VideoStudio Pro x10 Lite CorelDraw SPSS Amos SPSS Statistics Premium Campus Edition Mathcad Extensions 14.0 Academic Mathcad License 14.0 MathCad Education University Edition Micromine Windows Edu Per Device 10 Education Win EDU E3 Per User AAD O365 EDU A1 Microsoft 365 Apps for enterprise EDU Promt Bce словари Promt Translation Server 10 Standart SolidWorks Campus 500 ThermoCalc Компас 3D Система прочностного анализа v16 Интермех Интеллект 4.7.4 Total Academic Headcount (подписка на установку всех пакетов)
Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду (корпус А - уровень 10)	Моноблок HP ProОпе 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. Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля;	Lingvo x6 Academic Concurrent FineReader 12 Corporate Academic Campus 500 Inventor Professional 2020 AutoCAD 2020 REVIT 2019 Mudbox 2018 MAYA 2018 REVIT 2018 AutoCAD 2018 3DS MAX 2018 Autocad 2017 Inventor Professional 2017 Turtle For Maya Premium 2016 Maya Mental Ray 1 Package 2016 MAYA 2016 VideoStudio Pro x10 Lite CorelDraw SPSS Amos

	<p>оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками</p>	<p>SPSS Statistics Premium Campus Edition Mathcad Extensions 14.0 Academic Mathcad License 14.0 MathCad Education University Edition Micromine Windows Edu Per Device 10 Education Win EDU E3 Per User AAD O365 EDU A1 Microsoft 365 Apps for enterprise EDU Prompt Все словари Prompt Translation Server 10 Standart SolidWorks Campus 500 ThermoCalc Компас 3D Система прочностного анализа v16 Интермех Интеллект 4.7.4 Total Academic Headcount (подписка на установку всех пакетов)</p>
--	--	--

Для проведения учебных занятий по дисциплине, а также для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

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.

### **VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Для дисциплины «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» используются следующие оценочные средства:

В случае выставления оценки по дисциплине с применением бально-рейтинговой системы (БРС), студент обязан набрать минимальное количество баллов на каждой промежуточной аттестации, в соответствии со шкалой соответствия рейтинга по дисциплине и оценок. Если данное требование не выполнено, зачет студенту не выставляется.

Устный опрос:

1. Собеседование (УО-1)
2. Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (УО-4)

Письменные работы:

1. Конспект (ПР-7)

### **Устный опрос**

Устный опрос позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки.

Обучающая функция состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к зачёту.

Собеседование (УО-1) – средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

### **Письменные работы**

Письменный ответ приучает к точности, лаконичности, связности изложения мысли. Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе.

## **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины Текущая аттестация студентов.**

Проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. Проводится в форме контрольных мероприятий: защиты контрольной работы, 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 (контрольная работа);
- результаты самостоятельной работы (контрольная работа).

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

№ 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	Вопросы по темам дисциплины

			разделу, теме, проблеме и т.п.	
2	УО-4	Дискуссия	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем
3	ПР-7	Конспект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.	Темы, разделы дисциплины

### Критерии оценки (устный ответ)

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка	Требования к сформированным компетенциям
100-86 баллов	зачтено	если магистр показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области
85-76 баллов	зачтено	ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе
75-61 балл	зачтено	оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; 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 зачтено	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
--	--	---

### **Дискуссионные темы для проведения круглого стола**

1. Методы оценки спроса и предложения на транспортные услуги.
  2. Планирование спроса и предложения на транспортные услуги.  
Формирование спроса на транспортные услуги.
  3. Анализ рынка транспортных услуг региона. Конкуренция на рынке транспортных услуг в регионе.
  4. Сравнительные и конкурентные преимущества видов транспорта.
  5. Коммерческое взаимодействие на рынке транспортных услуг.
  6. Задачи коммерческой службы автотранспортного предприятия.  
Организация коммерческой работы на предприятиях автомобильного транспорта.
  7. Виды тарифов на грузовые перевозки. Тарифы на грузовые автомобильные перевозки в регионе.
  7. Виды тарифов на пассажирские перевозки. Тарифы на пассажирские автомобильные перевозки в регионе.
  8. Номенклатура показателей качества грузовых перевозок. Качество транспортных услуг в регионе.
  9. Номенклатуру показателей качества пассажирских перевозок.
- Содержание и рекомендации по выполнению практических работ приведены в приложении 1.

### **Критерии оценки дискуссии**

<b>Баллы (рейтинговой оценки)</b>	<b>Оценка</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
100-86 баллов	отлично	студент показывает прочные знания изучаемой темы, его ответ отличается глубиной и полнотой; владение терминологическим 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	удовлетво- рительно	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 (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100-86 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.
--	--	--

### **Оценочные средства для промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. Форма отчётности по дисциплине – зачет (3-й, осенний семестр).

#### **Зачетно-экзаменационные материалы**

При оценке знаний студентов промежуточным 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 и заданий к зачету**

##### **Раздел 1. Коммерческая деятельность на автомобильном транспорте**

1. Понятие и структура рынка транспортных услуг.
2. Государственное управление на рынке транспортных услуг.
3. Взаимодействие субъектов рынка автотранспортных услуг
4. Классификация услуг грузового автомобильного транспорта
5. Особенности функционирования рынка транспортных услуг
6. Свойства транспортной услуги
7. Исследование спроса и предложения на транспортные услуги
8. Методы оценки спроса и предложения на транспортные услуги
9. Формирование спроса на транспортные услуги
10. Виды исследований рынка транспортных услуг. Методы анализа и получения информации о рынке
11. Конкуренция на рынке транспортных услуг
12. Сравнительные и конкурентные преимущества видов транспорта
13. Коммерческая служба автотранспортного предприятия и ее основные задачи
14. Организация коммерческой работы на предприятиях автомобильного транспорта
15. Коммерческая деятельность АТП при подготовке и выполнении перевозок
16. Организация работы с потребителями

##### **Раздел 2. Качество транспортных услуг**

17. Виды цен на транспортные услуги
18. Политика ценообразования, ее виды, изменчивость в зависимости от конъюнктуры рынка транспортных услуг
19. Методы установления цены на транспортные услуги
20. Основные понятия качества услуг автомобильного транспорта
21. Системы менеджмента качества
22. Основные направления повышения качества и эффективности услуг на автомобильном транспорте
23. Повышение эффективности управления качеством в рамках стандартов ISO 9000.
24. Показатели качества грузовых перевозок
25. Методика определения и повышения показателей качества перевозок грузов
26. Номенклатура показателей качества пассажирских перевозок
27. Нормативы показателей качества пассажирских перевозок
28. Подходы к определению показателей качества транспортного обслуживания пассажиров
29. Количественная оценка качества транспортного обслуживания пассажиров
30. Общая характеристика деятельности транспортных экспедиторов

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

К зачету допускаются обучающиеся, полностью выполнившие программу обучения по дисциплине, прошедшие все этапы текущей аттестации.

<b>Оценка</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
<b>«зачтено»</b>	Студент показал развернутый ответ, представляющий собой связное, логическое, последовательное раскрытие поставленного вопроса, широкое знание литературы. Студент обнаружил понимание материала, обоснованность суждений, способность применить полученные знания на практике. Допускаются некоторые неточности в ответе, которые студент исправляет самостоятельно.
<b>«не зачтено»</b>	Студент обнаруживает незнание большей части проблем, связанных с изучением вопроса, допускает ошибки в ответе, искажает смысл текста, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Данная оценка характеризует недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешной профессиональной и научной деятельности.

### Шкала соответствия рейтинга по дисциплине и оценок

№	Наименование контрольного мероприятия	Форма контроля	Весовой коэффициент (%)	Максимальный балл	Минимальное требование для допуска к семестровой аттестации
1	Посещения	Посещения	6	6	3
	Теоретический материал	Конспект	3	3	1
	Выполнение практических работ	Дискуссия	8	8	5
	Самостоятельная работа	Подготовка к практическим занятиям	4	4	2
	Собеседование	Собеседование	12	12	9
2	Посещения	Посещения	6	6	3
	Теоретический материал	Конспект	3	3	1
	Выполнение практических работ	Дискуссия	8	8	5
	Самостоятельная работа	Подготовка к практическим занятиям	4	4	2
	Собеседование	Собеседование	12	12	9
3	Посещения	Посещения	6	6	3
	Теоретический материал	Конспект	3	3	1
	Выполнение практических работ	Дискуссия	8	8	5
	Самостоятельная работа	Подготовка к практическим занятиям	5	5	3
	Собеседование	Собеседование	12	12	9
4	зачёт	зачёт	0	-	-