

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТРАНСПОРТНЫХ ПРОЦЕССОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Направление и направленность (профиль)
23.04.01 Технология транспортных процессов. Транспортный инжиниринг

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
заочная

Владивосток 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление качеством транспортных услуг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 23.04.01 Технология транспортных процессов (утв. приказом Минобрнауки России от 07.08.2020г. №908) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Овсянникова Г.Л., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра транспортных процессов и технологий, galina.ovsyannikova@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры транспортных процессов и технологий от 27.04.2021 , протокол № 8

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гриванова О.В.

| | |
|---|-----------------|
| ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ | |
| Сертификат | 1575905743 |
| Номер транзакции | 00000000072A7DD |
| Владелец | Гриванова О.В. |

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения учебной дисциплины «Управление качеством транспортных услуг» является изучение особенностей овладения углубленными умениями и навыками организации коммерческой работы на автомобильном транспорте в современных рыночных условиях, по построению систем качества в практической деятельности предприятий автомобильного транспорта.

Задачи учебной дисциплины:

- сформировать знания о системе показателей и методов оценки качества транспортного обслуживания;
- способствовать получению знаний проведение комплексных исследований в сфере качества, включая исследования предпочтений потребителей, аудит уровня качества и исследование систем управления качеством
- сформировать знания о комплексных программах по повышению качества транспортного обслуживания для бизнеса и органов государственной власти
- дать понятие о порядке разработки стандартов, нормативов, регламентов в области качества транспортного обслуживания
- способствовать усилению креативной составляющей личности студента путем формирования понятия улучшения качества.

В результате освоения данной дисциплины обеспечивается приобретение знаний, умения и навыков, позволяющих подготовить выпускника к производственно-технологической.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции | Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | |
|---|--------------------------------|--|-----------------------------------|-------------------------|
| | | | Код результата | Формулировка результата |
| 23.04.01 «Технология транспортных процессов» (М-ТТ) | | | | |

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление качеством транспортных услуг» относится к обязательной части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений и имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами как обязательной (базовой) части, так и вариативной части основной образовательной программы. Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования. Для изучения «Управление качеством транспортных услуг» требуется качественное знание предшествующих дисциплин, как базовой его части, так и вариативной.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

| Название ОПОП ВО | Форма обучения | Часть УП | Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО) | Трудо-емкость | Объем контактной работы (час) | | | | | СРС | Форма аттес-тации | |
|---|----------------|----------|------------------------------------|---------------|-------------------------------|------------|-------|------|----------------|-----|-------------------|-----|
| | | | | (З.Е.) | Всего | Аудиторная | | | Внеауди-торная | | | |
| | | | | | | лек. | прак. | лаб. | ПА | | | КСР |
| 23.04.01 Технология транспортных процессов | ЗФО | М01.Б | 2 | 4 | 7 | 2 | 4 | 0 | 1 | 0 | 137 | Э |

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ЗФО

| № | Название темы | Код ре-зультата обучения | Кол-во часов, отведенное на | | | | Форма текущего контроля |
|-------------------------|---|--------------------------|-----------------------------|----------|----------|------------|-------------------------|
| | | | Лек | Практ | Лаб | СРС | |
| 1 | Рынок транспортных услуг и деятельность автотранспортного предприятия | | 1 | 0 | 0 | 30 | опрос |
| 1 | Рынок транспортных услуг и деятельность автотранспортного предприятия | | 0 | 2 | 0 | 42 | опрос |
| 2 | Управление качеством транспортного обслуживания | | 0 | 0 | 0 | 27 | опрос |
| 2 | Управление качеством транспортного обслуживания | | 1 | 2 | 0 | 38 | опрос |
| Итого по таблице | | | 2 | 4 | 0 | 137 | |

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

Тема 1 Рынок транспортных услуг и деятельность автотранспортного предприятия.

Содержание темы: Раздел 1.1 Рынок транспортных услуг и его особенности. Продукция автотранспортного предприятия. Рынок транспортных услуг и его отличительные особенности. Типы транспортных рынков. Отбор целевых рынков транспортных услуг. Сегментирование рынка транспортных услуг. Внутренняя и внешняя среда автотранспортного предприятия. Потенциал предприятия на рынке транспортных услуг. Связь показателей использования транспорта с показателями работы клиентуры.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: стандартные образовательные технологии.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка дискуссий.

Тема 1 Рынок транспортных услуг и деятельность автотранспортного предприятия.

Содержание темы: Раздел 1.2 Конкуренеспособность транспортных услуг. Маркетинговые исследования на рынке автотранспортных услуг. Жизненный цикл транспортных услуг. Конкуренеспособное дифференцирование транспортных услуг. Инновационные мероприятия повышения качества транспортных услуг. Алгоритм оценки конкуренеспособности автотранспортных услуг. Транспортный маркетинг - основные понятия. Основные концепции транспортного маркетинга. Система маркетинговых исследований и маркетинговая информация. Разработка анкет опроса. Методы определения спроса на транспортные услуги. Учет особенностей спроса при осуществлении автотранспортной деятельности. Формирование спроса на транспортные услуги. Ценовые и неценовые методы сбыта транспортных услуг. Основные признаки рынка услуг на грузовом автомобильном транспорте. Основные требования клиентов. Практическое занятие 2 Анализ конкурентов и конкуренеспособности автотранспортной организации .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: стандартные образовательные технологии.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к практическому занятию.

Тема 2 Управление качеством транспортного обслуживания.

Содержание темы: Раздел 2.1 Нормативно-правовая база обеспечения качества транспортных услуг. Основы технического регулирования. Проблемы гарантирования качества. Документы в системе технического регулирования Российской Федерации (РФ). Принципы технического регулирования. Общие и специальные технические регламенты. Порядок разработки и принятия технических регламентов в РФ. Стандартизация требований к объектам и системам качества. Результаты деятельности по стандартизации. Стандарты, устанавливающие требования к системам управления качеством. Принципы менеджмента качества, положенные в основу стандартов. Сертификация соответствия. Проблемы, связанные с качеством, возникающие в условиях рынка потребителя. Процессы управления, улучшения и гарантирования качества. Обязательная и добровольная сертификация. Цели подтверждения соответствия. Принципы подтверждения соответствия. Схемы сертификации. Практическое занятие 4 Информационный поиск нормативно-правовых документов по обеспечению качества транспортных услуг .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: стандартные образовательные технологии.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к практическому занятию.

Тема 2 Управление качеством транспортного обслуживания.

Содержание темы: Раздел 2.2 Системы и методы управления качеством транспортного обслуживания Развитие системного подхода к управлению качеством. Противоречия между внутренними и внешними целями предприятия. Этапы развития систем управления качеством. 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. Концепция управления качеством «Total quality management» (TQM). Развитие подходов к менеджменту качества. Концепция современной системы TQM. Обеспечение конкуренеспособности. Основные положения систем, основанных на всеобщем менеджменте качества. Новые методы создания системы управления качеством, основанные на «процессном подходе». Всеобщее управление качеством (определение). Классификация методов управления качеством. Задачи управления качеством. Организационные методы управления качеством. Организационные формы реализации методов управления качеством.

Экономические методы управления качеством. Экономические рычаги, влияющие на качество в условиях конкуренции. Виды внутрифирменных экономических стимулов. Организационно-технологические методы управления качеством. Процесс регулирования качества. Практическое занятие 5 Оценка качества транспортного обслуживания .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: стандартные образовательные технологии.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к практическому занятию.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

В процессе изучения дисциплины «Управление качеством транспортных услуг» помимо теоретического материала, предоставленного преподавателем во время лекционных занятий, возникает необходимость в использовании учебной и справочной литературы.

Наиболее подробно и просто теория большинства тем изложена в учебнике Ларин, А.Н. Управление качеством на производстве и транспорте : учебное пособие / А.Н. Ларин, И.В. Ларина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 166 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499413>

Учебник предназначен для магистрантов и аспирантов, самостоятельно повышающих квалификацию или обучающихся в различных образовательных системах.

В качестве учебника для формирования практических навыков наилучшим образом подходит Управление качеством на автомобильном транспорте: практикум : [16+] / авт.-сост. В.С. Мякишев, А.И. Шаталов ; Министерство науки и высшего образования РФ, Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 115 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562698>

Остальные учебники, указанные в списке рекомендованной литературы, характеризуются подробным освещением некоторых тем или представляют собой нормативно-техническую документацию.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Ларин А. Н., Ларина И. В. Управление качеством на производстве и транспорте : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Москва|Берлин : Директ-Медиа , 2019 - 166 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=499413
2. Управление качеством на автомобильном транспорте : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ) , 2018 - 115 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=562698
3. Управление качеством на автомобильном транспорте [Электронный ресурс] , 2018 - 115 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/688068>

7.2 Дополнительная литература

1. Вяткин В. Н., Гамза В. А., Маевский Ф. В. РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ 2-е изд., пер. и доп. Учебник [Электронный ресурс] , 2020 - 365 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/risk-menedzhment-450164>
2. Мочалин С. М. Системный подход в планировании работы автомобильного транспорта // The Caucasus. - Сентябрь - декабрь 2016. - Т. 15. - Вып. 5. - С. 21-25 [Электронный ресурс] , 2016 - 22 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/610920>
3. Патласов О. Ю. Маркетинг персонала : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Москва : Дашков и К° , 2020 - 384 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573267

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Дорофеев, А. Н. Эффективное управление автоперевозками (Fleet management) [Электронный ресурс] : Монография / А. Н. Дорофеев. — М.: Издательско-торговая корпорация “Дашков и К°”, 2013. — 196 с. - ISBN 978-5-394-01687-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511945>
2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
3. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
4. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Монитор облачный 23" LG23CAV42K/мышь Genius Optical Wheel проводная/клавиатура Genius KB110 проводная
- Мультимедийный проектор №3 Casio XJ-M146
- Облачный монитор LG Electronics черный +клавиатура+мышь
- П/К №1 Core i3-3225/2X2048/500/клав/мышь/монитор Beng GW2250M
- Принтер HP LaserJet P1018
- Принтер HP LaserJet P1505
- Шкаф настенный 19", 6U, 312x600x400, со стеклянной дверью

Программное обеспечение:

- Microsoft Office 2010 Standard Russian

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТРАНСПОРТНЫХ ПРОЦЕССОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Направление и направленность (профиль)
23.04.01 Технология транспортных процессов. Транспортный инжиниринг

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
заочная

Владивосток 2021

1 Перечень формируемых компетенций

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции | Код и формулировка индикатора достижения компетенции |
|---|--------------------------------|--|
| 23.04.01 «Технология транспортных процессов» (М-ТТ) | | |

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

| Контролируемые планируемые результаты обучения | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС | |
|--|--|--|--|
| | | Текущий контроль | Промежуточная аттестация |
| Заочная форма обучения | | | |
| РД1 | Знание : понятие качества как фактор успеха в условиях рыночной экономики, рекомендации международных стандартов по обеспечению качества продукции АТП | 1.1. Рынок транспортных услуг и деятельность автотранспортного предприятия | анализ и разбор конкретных ситуаций Список вопросов |
| РД2 | Знание : понятие качества как фактор успеха в условиях рыночной экономики, рекомендации международных стандартов по обеспечению качества продукции АТП | 1.2. Управление качеством транспортного обслуживания | анализ и разбор конкретных ситуаций Список вопросов |
| РД3 | Навыки : навыками использования основных положений технического регулирования и управления качеством в практической деятельности | 1.2. Управление качеством транспортного обслуживания | анализ и разбор конкретных ситуаций Список вопросов |

| | | | | |
|-----|--|--|-----------------------|-----------------|
| РД4 | Умение : Применять методы управления качеством, правильно определять качественные характеристики услуг (продукции) АТП | 1.1. Рынок транспортных услуг и деятельность автотранспортного предприятия | аналитическая записка | Список вопросов |
|-----|--|--|-----------------------|-----------------|

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

| Вид учебной деятельности | Оценочное средство | | | | | | | | Итого |
|--------------------------|--------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|
| | Собеседование | Собеседование | Практика № 1 | |
| Лекции | | | | | | | | | 0 |
| Практические занятия | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 60 |
| Самостоятельная работа | 10 | 10 | | | | | | | 20 |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | | | 20 |
| Итого | | | | | | | | | 100 |

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

| Сумма баллов по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика качества сформированности компетенции |
|----------------------------|--------------------------------------|--|
| от 91 до 100 | «зачтено» / «отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «зачтено» / «хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| от 61 до 75 | «зачтено» / «удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

5 Примерные оценочные средства

5.1 анализ и разбор конкретных ситуаций

Управление качеством продукции, процессов и услуг

1 Международный опыт управления качеством. Американская школа.

2 Международный опыт управления качеством. Особенности японской школы

менеджмента.

3 Основные особенности развития управления качеством в России.

4 Современные направления развития управления качеством. В чем суть применения принципа управления с обратной связью? Основные функции при реализации этого принципа.

5 Назовите основные методы управления качеством. Дайте характеристику этим методам.

6 Роль статистических методов в управлении качеством. Нормативное обеспечение применения статистических методов.

7 Описательная статистика. Семь простых методов.

8 Назовите основные классификационные группировки показателей качества.

9 Назовите основные методы определения показателей качества.

10 Назовите национальные стандарты, определяющие номенклатуру показателей качества транспортных услуг.

11 Назовите основные показатели качества пассажирских перевозок.

12 Назовите основные показатели качества грузовых перевозок.

Краткие методические указания

Шкала оценки

| Оценка | Баллы* | Описание |
|--------|----------|--------------------------------------|
| 5 | 20 | Процент правильных ответов 100% |
| 4 | 16 | Процент правильных ответов 80% |
| 3 | 14 | Процент правильных ответов 70% |
| 2 | менее 14 | Процент правильных ответов менее 70% |

5.2 Экзаменационные вопросы

1. Характеристика рынка транспортных услуг.
2. Продукция автотранспортного предприятия.
3. Измерители транспортной продукции.
4. Отличительные признаки транспортной услуги.
5. Особенности рынка услуг на автомобильном транспорте.
6. Внутренняя и внешняя среда автотранспортного предприятия.
7. Потенциал предприятия на рынке транспортных услуг.
8. Связь показателей использования транспорта с показателями работы клиентуры.
9. Взаимосвязь внешних и внутренних факторов.
10. Конкурентоспособность транспортных услуг.
11. Направления повышения конкурентоспособности.
12. Факторы снижения себестоимости перевозок.
13. Факторы повышения качества перевозок.
14. Имидж предприятия. Внешний и внутренний имидж.
15. Алгоритм оценки конкурентоспособности автотранспортных услуг.
16. Определение спроса на рынке транспортных услуг.
17. Границы транспортного рынка.
18. Методы определения спроса на транспортные услуги.
19. Учет особенностей спроса при осуществлении автотранспортной деятельности.
20. Формирование спроса на транспортные услуги.
21. Мероприятия по привлечению клиентуры.
22. Предложение транспортных услуг.
23. Методы для оценки величины предложения.
24. Факторы, влияющие на уровень предложения.
25. Основные признаки рынка услуг на грузовом автомобильном транспорте.
26. Маркетинговые функции для грузового АТП.
27. Основные требования клиентов.

28. Цели маркетинговой стратегии.
29. Организация управления маркетингом на автомобильном транспорте.
30. Основы технического регулирования.
31. Проблемы гарантирования качества.
32. Документы в системе технического регулирования Российской Федерации (РФ).
33. Принципы технического регулирования.
34. Общие и специальные технические регламенты.
35. Порядок разработки и принятия технических регламентов в РФ.
36. Стандартизация требований к объектам и системам качества.
37. Результаты деятельности по стандартизации.
38. Объекты стандартизации.
39. Основные цели стандартизации.
40. Принципы стандартизации.
41. Стандарты, устанавливающие требования к системам управления качеством.
42. Принципы менеджмента качества, положенные в основу стандартов.
43. Сертификация соответствия.
44. Причины появления сертификации.
45. Проблемы, связанные с качеством, возникающие в условиях рынка потребителя.
46. Процессы управления, улучшения и гарантирования качества.
47. Обязательная и добровольная сертификация.
48. Цели подтверждения соответствия. Принципы подтверждения соответствия.
49. Перечень работ органа по сертификации.
50. Схемы сертификации.
51. Развитие системного подхода к управлению качеством.
52. Противоречия между внутренними и внешними целями предприятия.
53. Этапы развития систем управления качеством
54. Этапы управления качеством услуги.
55. Понятия «гарантия качества», «управление качеством» и «улучшение качества».
56. Общесистемные принципы управления качеством.
57. Развитие подходов к менеджменту качества.
58. Концепция современной системы TQM.
59. Обеспечение конкурентоспособности.
60. Основные положения систем, основанных на всеобщем менеджменте качества.
61. Классификация методов управления качеством.
62. Задачи управления качеством.
63. Организационные методы управления качеством.
64. Организационные формы реализации методов управления качеством.
65. Социально-психологические методы управления качеством.
66. Экономические методы управления качеством.
67. Социально-психологические методы управления качеством.
68. Организационно-технологические методы управления качеством. Краткие методические указания

Краткие методические указания

Шкала оценки

| Оценка | Баллы* | Описание |
|--------|----------|--------------------------------------|
| 5 | 20 | Процент правильных ответов 100% |
| 4 | 16 | Процент правильных ответов 80% |
| 3 | 14 | Процент правильных ответов 70% |
| 2 | менее 14 | Процент правильных ответов менее 70% |

5.3 аналитическая записка

Преимущества процессного подхода (на примере вашего предприятия)

- 1 Что такое процесс? Назовите ключевые понятия процесса.
- 2 Назовите требования стандарта к реализации процессного подхода в организации.
- 3 Назовите основные методы описания системы процессов.
- 4 Назовите основные обязательства руководства при управлении организацией
- 5 Назовите основные виды ресурсов, необходимые для функционирования СМК.
- 6 Понятие - процессы жизненного цикла? Какие требования к ним предъявляются?
- 7 В чем особенность процессов мониторинга, измерения и анализа? К каким объектам они применимы?
- 8 Что такое документирование СМК? Каковы требования стандарта к документированию?
- 9 Что такое процедура? Требования к документированию процедур.

Краткие методические указания

Шкала оценки

| Оценка | Баллы* | Описание |
|--------|----------|--------------------------------------|
| 5 | 20 | Процент правильных ответов 100% |
| 4 | 16 | Процент правильных ответов 80% |
| 3 | 14 | Процент правильных ответов 70% |
| 2 | менее 14 | Процент правильных ответов менее 70% |