Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Вятский государственный агротехнологический университет"

УТВЕРЖДАЮ

Декан инженерного факультета

_____ П.Н. Вылегжанин

"18" апреля 2023 г.

Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **экономики и менеджмента**

Учебный план Направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов
Направленность (профиль) программы бакалавриата "Организация перевозок на автомобильном транспорте"

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:
аудиторные занятия 44
самостоятельная работа 37
часов на контроль 27

Виды контроля в семестрах:
экзамены 7

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	**7 (4.1)**			
Недель	15			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	14	14	14	14
Практические	30	30	30	30
В том числе инт.	10	10	10	10
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	44	44	44	44
Сам. работа	37	37	37	37
Часы на контроль	27	27	27	27
Итого	108	108	10	108

Киров 2023

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 4285BD6BEB8900E0BFFD5A2C6C4531B6
Владелец: Симбирских Елена Сергеевна
Действителен: с 25.05.2023 до 17.08.2024

Программу составил(и):
к.э.н., доцент кафедры экономики и менеджмента, Жукова Юлия Сергеевна

_____

Рецензент(ы):
к.э.н., доцент кафедры экономики и менеджмента, Спиридонова Евгения Владимировна

_____

Рабочая программа дисциплины

Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания
разработана в соответствии с ФГОС:

ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 911)

составлена на основании Учебного плана:

Направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов
Направленность (профиль) программы бакалавриата "Организация перевозок на автомобильном транспорте"
одобренного и утвержденного Ученым советом университета от 18.04.2023 протокол № 5.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена учебно-методической комиссией

Протокол № 8 от "18" апреля 2023 г.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол № 8а от " 18 " апреля 2023 г.

Зав. кафедрой _____к.б.н., доцент Лежнина Ольга Владимировна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Протокол от "__" _____ 2024 г. № __

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол от "__" _____ 2025 г. № __

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол от "__" _____ 2026 г. № __

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол от "__" _____ 2027 г. № __

Зав. кафедрой _____

1. ЦЕЛЬ (ЦЕЛИ) ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	изучение особенностей рынка транспортных услуг во взаимосвязи с управлением качеством транспортного обслуживания

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.В

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2	Способен взаимодействовать с клиентами для достижения заданного уровня удовлетворенности транспортными услугами
ПК-2.1	Взаимодействует с клиентами по вопросам качества сервиса, способен профессионально работать с претензионной документацией
ПК-2.3	Устанавливает требования клиентов к результату перевозки и ранжирует их по степени значимости для клиентов
ПК-5	Способен разрабатывать мероприятия повышения качества логистических услуг
ПК-5.3	Ищет пути повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, пути развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Рынок транспортных услуги качество транспортного обслуживания				
1.1	Рынок транспортных услуг и его особенности /Лек/	7	4	0	
1.2	Автотранспортное предприятие как субъект рыночных отношений /Лек/	7	4	0	
1.3	Системы и методы управления качеством транспортного обслуживания /Лек/	7	4	0	
1.4	Нормативно-правовая база обеспечения качества транспортных услуг /Лек/	7	2	0	
1.5	Автотранспортное предприятие как субъект рыночных отношений /Пр/	7	4	0	
1.6	Методика и порядок исследования рынка транспортных услуг /Пр/	7	10	2	
1.7	Внутренняя и внешняя среда автотранспортного предприятия /Пр/	7	4	2	
1.8	Конкурентоспособность транспортных услуг /Пр/	7	4	2	
1.9	Особенности маркетинга на автомобильном транспорте /Пр/	7	2	2	
1.10	Системы и методы управления качеством транспортного обслуживания /Пр/	7	6	2	
1.11	Автотранспортное предприятие как субъект рыночных отношений /Ср/	7	6	0	
1.12	Рынок транспортных услуг и его особенности /Ср/	7	6	0	
1.13	Системы и методы управления качеством транспортного обслуживания /Ср/	7	6	0	
1.14	Особенности маркетинга на автомобильном транспорте /Ср/	7	6	0	
1.15	Нормативно-правовая база обеспечения качества транспортных услуг /Ср/	7	6	0	
1.16	Системы и методы управления качеством транспортного обслуживания /Ср/	7	7	0	
1.17	Экзамен /Экзамен/	7	27	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Рабочая программа дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Содержание фонда оценочных средств представлено в Приложении 1 и 2 РПД.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л.1	Гришина, Е. Н.	Статистические исследования социальных процессов [Электронный ресурс]: монография Режим доступа: http://90.156.226.97/MarcWeb2/Default.asp	Киров: Вят. ГСХА, 2019
Л.2	Лифиц, И. М.	Конкурентоспособность товаров и услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов Режим доступа: https://urait.ru/bcode/449613	Юрайт, 2020
Л.3	Е. В. Будрина [и др.] ; под редакцией Е. В. Будриной	Экономика отрасли. Автотранспорт [Электронный ресурс]: учебник и практикум для среднего профессионального образования Режим доступа: https://web2.urait.ru/book/ekonomika-otrasli-avtotransport-455792	Юрайт, 2020
Л.4	Курочкина, А. Ю.	Управление качеством услуг [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов Режим доступа: URL: https://urait.ru/bcode/451487	Юрайт, 2020
Л.5	Жукова Ю.С.	Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания [Электронный ресурс]: рабочая тетрадь для практических занятий обучающихся по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов Режим доступа: http://90.156.226.97/MarcWeb2/Default.asp	Киров: ФГБОУ ВО Вятская ГСХА, 2020

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл. с экрана
Э2	Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/ . - Загл. с экрана.

6.3. Перечень информационных технологий

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Операционная система семейства Windows (Windows Vista Business AO NL, MS Win Prof 7 AO NL, Win Prof 7 AOL NL, Win Home Bas 7 AOL NL LGG, Win Starter 7 AO NL LGG, Win SL 8 AOL NL LGG, Win Prof 8 AOL NL, Win Home 10 All Languages Online Product Key License)
6.3.1.2	Приложения Office (MS Office Prof Plus 2007 AO NL, MS Office Prof Plus 2010 AO NL, MS Office 2013 OL NL, MS OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc)
6.3.1.3	Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security
6.3.1.4	Free Commander 2009/02b
6.3.1.5	Google Chrome 39/0/21/71/65
6.3.1.6	Opera 26/0/1656/24
6.3.1.7	Adobe Reader XI 11/0/09

6.3.2 Перечень информационных справочных систем и современных профессиональных баз данных

6.3.2.1	Информационная справочная система: КонсультантПлюс
6.3.2.2	Информационная справочная система: Гарант Аэро
6.3.2.3	Профессиональная база данных: Научная электронная библиотека elibrary.ru Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp
6.3.2.4	Профессиональная база данных: Электронный каталог ФГБОУ ВО Вятский ГАТУ Режим доступа http://90.156.226.97/MarcWeb2/Default.asp

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) представлено в Приложении 3 РПД.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Освоение дисциплины проводится в форме аудиторных занятий и внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся.

При проведении аудиторных занятий предусмотрено применение следующих инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества: работа в малых группах; дискуссия; обсуждение и разрешение проблем; разбор конкретных ситуаций. Количество часов занятий в интерактивных формах определено учебным планом.

Практическая подготовка при реализации дисциплины организуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

• самостоятельное изучение теоретического материала (тем дисциплины);
• подготовка к практическим занятиям;
• выполнение домашних тестовых и иных индивидуальных заданий;
• подготовка к мероприятиям текущего контроля;
• подготовка к промежуточной аттестации.

При организации самостоятельной работы необходимо, прежде всего, обратить внимание на ключевые понятия, несущие основную смысловую нагрузку в том или ином разделе учебной дисциплины.

1. Самостоятельное изучение тем дисциплины

Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом дисциплины и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических занятиях, а также на самостоятельную работу. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий. Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса и с письменных ответов на индивидуальные и тестовые задания.

2. Подготовка к лекционным и практическим занятиям

Традиционной формой преподнесения материала является лекция. Курс лекций по предмету дает необходимую информацию по изучению закономерностей и тенденций развития объекта и предмета исследования изучаемой дисциплины. Лекционный материал рекомендуется конспектировать. Конспекты позволяют обучающемуся не только получить больше информации на лекции, но и правильно его структурировать, а в дальнейшем - лучше освоить.

Цель практических занятий заключается в закреплении теоретического материала по наиболее важным темам, в развитии у обучающихся навыков критического мышления в данной области знания, умений работы с учебной и научной литературой, нормативными материалами. В ходе подготовки к практическому (семинарскому) занятию обучающимся следует внимательно ознакомиться с планом, вопросами, вынесенными на обсуждение, досконально изучить соответствующий теоретический материал, предлагаемую учебную методическую и научную литературу. Рекомендуется обращение обучающихся к монографиям, статьям из специальных журналов, хрестоматийным выдержкам, а также к материалам средств массовой информации по теме, что позволяет в значительной мере углубить проблему и разнообразить процесс ее обсуждения.

3. Подготовка к мероприятиям текущего контроля

В конце изучения каждой темы может проводиться тематическая контрольная работа, которая является средством промежуточного контроля оценки знаний. Подготовка к ней заключается в повторении пройденного материала и повторном решении заданий, которые рассматривались на занятиях, а также в выполнении заданий для самостоятельной работы.

4. Подготовка к промежуточной аттестации

Подготовка к экзамену является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством промежуточного контроля. Подготовка к экзамену предполагает изучение конспектов лекций, рекомендуемой литературы и других источников, повторение материалов практических занятий. В процессе подготовки к экзамену выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе либо ответ обучающемуся не ясен. Данные вопросы можно уточнить у преподавателя на консультации.

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания

Направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль) программы бакалавриата " Организация перевозок на автомобильном транспорте "

Квалификация бакалавр

1. Описание назначения и состава фонда оценочных средств

Настоящий фонд оценочных средств (ФОС) входит в состав рабочей программы дисциплины « **Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания**» и предназначен для оценки планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций (п.2) в процессе изучения данной дисциплины.

ФОС включает в себя оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

ФОС разработан на основании:

– федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 911);

– основной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов направленности (профилю) программы бакалавриата «Организация перевозок на автомобильном транспорте »;

– Положения «О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования».

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

- ПК-2 Способен взаимодействовать с клиентами для достижения заданного уровня удовлетворенности транспортными услугами
- ПК-5 Способен разрабатывать мероприятия повышения качества логистических услуг

Код формируемой компетенции	**Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы**		
	Начальный	**Основной**	**Заключительный**
ПК-2	Учебная практика (Учебная ознакомительная практика) Производственная практика (Технологическая практика)	Технология и организация торговли автомобилями, запасными частями и автопринадлежностями Маркетинг Транспортно-экспедиторское обслуживание Производственная практика (Эксплуатационная практика)	Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания Производственная практика (Преддипломная практика) Государственная итоговая аттестация
ПК-5	Введение в специальность Современное состояние мировой автомобилизации Учебная практика (Учебная ознакомительная практика)	Автомобили Транспортно-эксплуатационные качества дорог и городских улиц Методы обеспечения конструктивной экологической и дорожной безопасности Производственная практика (Эксплуатационная практика) Вычислительная техника и сети в отрасли	Основы патентоведения Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания Анализ хозяйственной деятельности автотранспортных предприятий Транспортная инфраструктура Проектирование предприятий автомобильного транспорта Предпринимательское право Производственная практика (Преддипломная практика) Государственная итоговая аттестация

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код и наименование формируемых компетенций	**Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции**		**Наименование контролируемых разделов и тем**	**Наименование оценочного средства промежуточной аттестации**
ПК-2 Способен взаимодействовать с клиентами для достижения заданного уровня удовлетворенности транспортными	ПК-2.1	Взаимодействует с клиентами по вопросам качества сервиса, способен профессионально работать с претензионной документацией	Раздел 4 рабочей программы дисциплины	Тестовые вопросы к зачету по дисциплине
	ПК-2.3	Устанавливает требования клиентов к результату перевозки и ранжирует их по степени значимости для		

услугами		клиентов		
ПК-5 Способен разрабатывать мероприятия повышения качества логистических услуг	ПК-5.3	Ищет пути повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, пути развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения		

Для оценки сформированности соответствующих компетенций по дисциплине « **Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания** » применяется аналитическая четырехбалльная шкала оценивания:

№	Критерии оценивания	Шкала оценивания			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
		Описание показателя			
1	Уровень усвоения обучающимся теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач	Низкий уровень усвоения материала. Продемонстрировано незнание значительной части программного материала	Представлены знания только основного материала, но не усвоены его деталей	Твердое знание материала	Высокий уровень усвоения материала, продемонстрировано умение тесно увязывать теорию с практикой
2	Правильность решения практического задания	Обучающийся неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы	Обучающийся испытывает затруднения при выполнении практических работ	Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	Обучающийся свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий,
3	Логичность, обоснованность, четкость ответа на вопросы	Существенные ошибки, нет ответов на дополнительные уточняющие вопросы	Неточности в ответах, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	Грамотное и по существу изложение теоретического материала, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос	Последовательно, четко и логически стройно излагается теоретический материал
4	Работа в течение семестра, наличие задолженности по текущему контролю успеваемости.	Имеются многочисленные пропуски занятий, задолженность по текущему контролю знаний	Имеются пропуски занятий, частичная задолженность по текущему контролю знаний	Активная, Задолженность отсутствует	Активная, Задолженность отсутствует

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тестовые задания по дисциплине
«Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания»
для промежуточной аттестации в форме экзамена

1. Наиболее удачное определение управленческого решения - это:

а) инструмент управленческой деятельности;

б) продукт управленческой деятельности;

в) выбранный (утвержденный) вариант управленческих действий (+).

2. Технологическое свойство управленческого решения - это:
а) комплексность;
б) стадийность (+);
в) целенаправленность.

3. Фактор научной обоснованности решения - это:
а) количество участников разработки решения;
б) полнота анализа проблемной ситуации (+);
в) ответственность исполнителей

4. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производств и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ или услуг?
а) техническое регулирование;
б) оценка соответствия;
в) стандартизация (+);
г) сертификация

5. Правовые основы стандартизации в России установлены Законом Российской Федерации …..?
а) О стандартизации (+);
б) О техническом регулировании;
в) Об обеспечении единства измерений;
г) О измерении

6. ... - свойство независимо изготовленных деталей, узлов и агрегатов обеспечивать беспрепятственную сборку машин и выполнять свое служебное назначение?
а) взаимозаменяемость (+);
б) агрегатирование;
в) унификация;
г) типизация;

7. Требуется ли согласно законодательству Российской Федерации наличие на транспортном средстве с опасными грузами лицензионной карточки?
а) да;
б) нет (+)

8. Обязательно ли при перевозке опасных грузов наличие на транспортном средстве отличительного знака государства, в котором оно зарегистрировано?
а) да;
б) нет;
в) обязательно только при международной перевозке (+).

9. Предусмотрено ли законодательством Российской Федерации лицензирование перевозок опасных грузов автомобильным транспортом?
а) да;
б) нет (+)

10. Перечислите основные методы управленческих решений на примере автотранспортного предприятия

11. От чего зависит качество управленческого решения на автотранспортном предприятии?

12. Решение срочной задачи, поставленной руководством перед Вашим подразделением, потребует резкого повышения интенсивности работы всех сотрудников и грозит срывом графика отпусков. Какие группы методов управления и конкретные действия следует применить к работникам, чтобы побудить их для достижения целей организации?

13. Определите
а) годовой пробег и объем грузооборота (т-км)
б) годовую сумму амортизации
в) себестоимость 1 т-км, 1 машино-дня, 1 т перевезенного груза и 1 км пробега
при следующих условиях:

Среднегодовое количество машин САЗ-3504 – 5 шт
Техническая грузоподъемность 1 машины – 4 т
Первоначальная стоимость всех машин –1352 400 руб
Среднесуточный пробег 1 машины – 82 км
Коэффициент использования автомобилей – 0,6
Коэффициент использования грузоподъемности – 0,8
Коэффициент использования пробега – 0,55
Среднее расстояние одной ездки с грузом – 40 км
Норма амортизационных отчислений на 1000 км пробега – 0,37%.
Сумма затрат на содержание 5 машин составит 695,6 тыс.руб. (без амортизации).

14. Перечислите причины снижения предельной производительности ресурсов? Как это учитывается при организации производства?

15. Предприятие рассматривает инвестиционный проект по приобретению новых транспортных средств, их стоимость – 15 млн. руб., срок эксплуатации – 5 лет. Амортизация начисляется линейным методом. Выручка от оказания транспортных услуг по годам прогнозируется в следующих объемах (тыс. руб.): 1-й год – 10 200; 2-й – 11 100; 3-й – 12 300; 4-й – 12 000; 5-й – 9 000. Текущие расходы в 1 год – 5100 тыс. руб., ежегодно они увеличиваются на 4 %. Налог на прибыль – 20%. Рассчитать денежные потоки по проекту в таблице.
Таблица – Денежные потоки проекта, тыс. руб.

Показатели	1-й год	2-й год	3-й год	4-й год	5-й год
Денежная выручка					
Текущие расходы					
Амортизация					
Прибыль до налогообложения					
Налог на прибыль					
Чистая прибыль					
Денежный поток					

16. Перечислите функции транспортной службы предприятия

17. Перечислите комплексные показатели эффективности транспортного обслуживания

18. Перечислите основные задачи по организации транспортного обслуживания микрорайона

19. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления

20. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?

21. Контроль качества можно классифицировать по ряду признаков, перечислите признаки классификации и виды контроля

22. Назовите основные показатели качества перевозок пассажиров

23. Перечислите нормативы качества пассажирских перевозок

24. Назовите преимущества и недостатки каждого вида транспорта

25. Назовите общие требования к услугам пассажирского автомобильного транспорта

26. Десять автомобилей КамАЗ-5320 и двадцать тягачей МАЗ-6422 перевозили в течение месяца овощи из сельхозорганизации на базу. Время одного оборота в среднем за месяц у автотранспортных средств (АТС) первого типа — 1,3 ч, второго — 2,1 ч. Фактическая грузоподъемность автомобиля КамАЗ — 8 т, тягача МАЗ — 18 т. Определить объем перевозок и грузооборот

27. Автомобиль ЗИЛ-432930 перевозит за одну ездку из пункта *А* в пункт *В* *5т* груза. Время движения из *А* в *В* составляет 15 мин. Время работы на маршруте 10 ч. Определить возможный объем перевозок за месяц.

Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине
«Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания»

1. Понятие автотранспортного предприятия
2. Общая характеристика автотранспортного предприятия
3. Классификация предприятий автотранспорта

4. Малые предприятия на автомобильном транспорте
5. Рынок транспортных услуг и его особенности
6. Характеристика рынка транспортных услуг
7. Системы управления качеством транспортного обслуживания
8. Методы управления качеством транспортного обслуживания
9. Понятие управления качеством транспортного обслуживания
10. Понятие качества транспортного обслуживания
11. Показатели качества транспортного обслуживания
12. Нормативно-правовая база обеспечения качества транспортных услуг
13. Основы технического регулирования
14. Области технического регулирования
15. Понятие стандартизации и сертификации
16. Методика и порядок исследования рынка транспортных услуг
17. Внутренняя среда автотранспортного предприятия
18. Внешняя среда автотранспортного предприятия
19. Конкурентоспособность транспортных услуг
20. Особенности маркетинга на автомобильном транспорте

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания сформированности индикаторов достижения компетенций при проведении промежуточной аттестации по дисциплине « **Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания**» проводится в форме экзамена.

Порядок организации и проведения промежуточной аттестации обучающегося, форма проведения, процедура сдачи экзамена, сроки и иные вопросы определены Положением о порядке организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Процедура оценивания сформированности индикаторов достижения компетенций при проведении экзамена проводится путем письменного или компьютерного тестирования обучающихся и (или) устного ответа на вопросы к зачету:

- обучающемуся выдается вариант письменного или компьютерного теста (система Moodle) с учетом определенного уровня сложности (низкого, базового или продвинутого);
- в определенное время (в среднем 2 минуты на 1 тестовое задание) обучающийся отвечает на 20 вопросов теста, в котором представлены все изучаемые темы дисциплины;
- по результатам ответов на тестовые задания выставляется оценка согласно установленной шкале оценивания.

Для подготовки к экзамену рекомендуется использовать лекционный и практический материал по дисциплине, литературные источники, представленные в рабочей программ дисциплины.

Приложение 2

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания

Направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов
Направленность (профиль) программы бакалавриата " Организация перевозок на автомобильном транспорте "
Квалификация бакалавр

1. Описание назначения и состава фонда оценочных средств

Настоящий фонд оценочных средств (ФОС) входит в состав рабочей программы дисциплины «Экономика отрасли» и предназначен для оценки планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков в процессе изучения данной дисциплины.

2. Перечень компетенций, формируемых при изучении дисциплины

- ПК-2 Способен взаимодействовать с клиентами для достижения заданного уровня удовлетворенности транспортными услугами
- ПК-5 Способен разрабатывать мероприятия повышения качества логистических услуг

3. Банк оценочных средств

Для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины «**Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания** » используются следующие оценочные средства:

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции		Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и/или тем в соответствии с содержанием РПД	Наименование оценочного средства текущей аттестации
ПК-2 Способен взаимодействовать с клиентами для достижения заданного уровня удовлетворенности транспортными услугами	ПК-2.1	Взаимодействует с клиентами по вопросам качества сервиса, способен профессионально работать с претензионной документацией	Полнота знаний контролируемого материала. Логичность, обоснованность, четкость ответа на вопросы	Раздел 4 рабочей программы дисциплины	Разноуравневые задачи и задания по дисциплине
	ПК-2.3	Устанавливает требования клиентов к результату перевозки и ранжирует их по степени значимости для клиентов			
ПК-5 Способен разрабатывать мероприятия повышения качества логистических услуг	ПК-5.3	Ищет пути повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, пути развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения			

Разноуравневые задачи и задания
для проведения текущего контроля знаний
по дисциплине « **Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания** »

Текущий контроль в форме разноуравневых задач и заданий предназначен для определения уровня оценки сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности в процессе изучения дисциплины обучающимися очной формы обучения.

Результаты текущего контроля оцениваются посредством шкалы:

Шкала оценивания	Показатели оценивания
Не зачтено	Низкий уровень знаний практического контролируемого материала. Продемонстрировано незнание значительной части учебного материала. Выполнение не более 60% типовых заданий
Зачтено	Достаточный уровень знаний практического контролируемого материала. Продемонстрированы знания основной части учебного материала. Выполнение 50 и более % типовых заданий

1. Мощность трактора, выпускавшегося в прошлом году, составляла 110 л.с., а его вес – 3,56 т. В текущем году начат выпуск тракторов мощностью 150 л.с., вес которых по сравнению с базовой моделью увеличился на 10%. Относительная материалоёмкость старой и новой моделей соответственно составят:

а) 30,9 л.с./т. и 15 л.с./т.
б) 32,364 кг/ л.с. и 26,107 кг/л.с.
в) 30,9 т./л.с. и 38,3 т./л.с.

2. Определите
а) годовой пробег и объем грузооборота (т-км)
б) годовую сумму амортизации
в) себестоимость 1 т-км, 1 машино-дня, 1 т перевезенного груза и 1 км пробега
при следующих условиях:
Среднегодовое количество машин САЗ-3504 – 5 шт
Техническая грузоподъемность 1 машины – 4 т
Первоначальная стоимость всех машин –1352 400 руб
Среднесуточный пробег 1 машины – 82 км
Коэффициент использования автомобилей – 0,6
Коэффициент использования грузоподъемности – 0,8
Коэффициент использования пробега – 0,55
Среднее расстояние одной ездки с грузом – 40 км
Норма амортизационных отчислений на 1000 км пробега – 0,37%.
Сумма затрат на содержание 5 машин составит 695,6 тыс.руб. (без амортизации).

3. Предприятие рассматривает инвестиционный проект по приобретению новых транспортных средств, их стоимость – 15 млн. руб., срок эксплуатации – 5 лет. Амортизация начисляется линейным методом. Выручка от оказания транспортных услуг по годам прогнозируется в следующих объемах (тыс. руб.): 1-й год – 10 200; 2-й – 11 100; 3-й – 12 300; 4-й – 12 000; 5-й – 9 000. Текущие расходы в 1 год – 5100 тыс. руб., ежегодно они увеличиваются на 4 %. Налог на прибыль – 20%. Рассчитать денежные потоки по проекту в таблице.
Таблица – Денежные потоки проекта, тыс. руб.

Показатели	1-й год	2-й год	3-й год	4-й год	5-й год
Денежная выручка					
Текущие расходы					
Амортизация					
Прибыль до налогообложения					
Налог на прибыль					
Чистая прибыль					
Денежный поток					

4. Перечислите функции транспортной службы предприятия

5. Перечислите комплексные показатели эффективности транспортного обслуживания

6. Контроль качества можно классифицировать по ряду признаков, перечислите признаки классификации и виды контроля

7. Назовите основные показатели качества перевозок пассажиров

8. Перечислите нормативы качества пассажирских перевозок

9. Назовите общие требования к услугам пассажирского автомобильного транспорта

10. Десять автомобилей КамАЗ-5320 и двадцать тягачей МАЗ-6422 перевозили в течение месяца овощи из сельхозорганизации на базу. Время одного оборота в среднем за месяц у автотранспортных средств (АТС) первого типа — 1,3 ч, второго — 2,1 ч. Фактическая грузоподъемность автомобиля КамАЗ — 8 т, тягача МАЗ — 18 т. Определить объем перевозок и грузооборот

11. Автомобиль ЗИЛ-432930 перевозит за одну ездку из пункта *А* в пункт *В* *5т* груза. Время движения из *А* в *В* составляет 15 мин. Время работы на маршруте 10 ч. Определить возможный объем перевозок за месяц.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания

Процедура оценивания сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности в процессе изучения дисциплины при проведении текущего контроля знаний проводится путем выполнения заданий и задач на практических занятиях. В случае отсутствия обучающегося по уважительной причине задание ему выдается на дом с условием представления результатов на следующем занятии.

Приложение 3

ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания»

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Д-303 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirusи свободно распространяемое программное обеспечение
	Д-115Рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, доска белая магнитная, 3 компьютера, комплект мультимедийного оборудования с экраном, муляж кассы банка, 2 телевизора, 2 рабочих места операциониста банка. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirusи свободно распространяемое программное обеспечение
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, лаборатории	Д-108 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном, 2 принтера, 10 персональных компьютеров. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, Галактика Экспресс 8.1 (Демо), 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
	Д-124Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном, 12 персональных компьютеров, принтер. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, KasperskyEndpointSecurity, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
	Д-113Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, 9 персональных компьютеров, принтер. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, 1СПредприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
помещение для самостоятельной работы	Б-202 библиотека, зал электронных ресурсов Рабочее место администратора, компьютерная мебель, компьютер администратора, 11 персональных компьютеров, 3 принтера, видеоувеличитель. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirusи свободно распространяемое программное обеспечение. С возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечения доступа в электронную информационно-образовательную среду организации
учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Д-108 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном, 2 принтера, 10 персональных компьютеров. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, Галактика Экспресс 8.1 (Демо), 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
	Д-124 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном, 12 персональных компьютеров, принтер. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, KasperskyEndpointSecurity, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
	Д-113 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, 9 персональных компьютеров, принтер. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis,

	KonSiAnketter, 1СПредприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Д-108 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном, 2 принтера, 10 персональных компьютеров. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, Галактика Экспресс 8.1 (Демо), 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
	Д-124 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном, 12 персональных компьютеров, принтер. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, KasperskyEndpointSecurity, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
	Д-113 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, 9 персональных компьютеров, принтер. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, 1СПредприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение

Приложение 4

Перечень

периодических изданий, рекомендуемый по дисциплине

«Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания»

Наименование	Наличие доступа
Транспортное дело России [Электронный ресурс]: журн. /ООО "Редакция газеты "Морские вести России"	Научная электронная библиотека Режим доступа: https://www.elibrary.ru/contents.asp?titleid=9168
Дневник науки [Электронный ресурс]: журн. /ИП Мухин М.Н.	Научная электронная библиотека Режим доступа: https://elibrary.ru/contents.asp?id=38231401
Мир транспорта [Электронный ресурс]: журн. /Российский университет транспорта	Научная электронная библиотека Режим доступа: https://www.elibrary.ru/contents.asp?titleid=8865