

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курганский государственный университет»  
(КГУ)

Кафедра «Автомобильный транспорт»



ТВЕРЖДАЮ:

Ректор  
Н.В. Дубив /  
03 сентября 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

## РЫНОК ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ И КАЧЕСТВО ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

образовательной программы высшего образования —  
программы бакалавриата

23.03.01 «Технология транспортных процессов»

Направленность:

**Организация и безопасность движения**

Форма обучения: заочная

Курган 2019

Рабочая программа дисциплины «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» составлена в соответствии с учебным планом по программе бакалавриата - «Технология транспортных процессов» (Организация и безопасность движения), утвержденным:  
- для заочной формы обучения «29» августа 2019 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Автомобильный транспорт» «2» сентября 2019 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил  
доцент кафедры «Автомобильный транспорт»,  
канд. техн. наук, доцент



И.П. Попова

Согласовано:

Заведующий кафедрой  
«Автомобильный транспорт»  
канд. техн. наук, доцент



О.Г. Вершинина

Специалист по учебно-методической работе  
Учебно-методического отдела



Г.В. Казанкова

Начальник управления  
образовательной деятельности



С.Н. Синецын

# 1 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

## Заочная форма обучения

Всего: 7 зачетных единиц трудоемкости (252 академических часа)

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр	
		6	7
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:	8	4	4
Лекции	2	2	-
Лабораторные работы	6	2	4
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	244	140	104
Подготовка контрольной работы	36	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	163	104	59
Подготовка к зачету/экзамену	45	18	27
Вид промежуточной аттестации	Зачет, экзамен	Зачет	Экзамен
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	252	144	108

## **2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» входит в Блок 1 и является в этом цикле - вариативной частью, дисциплиной по выбору. Дисциплина базируется на знаниях, умениях, навыках, компетенции и терминологии, полученных при изучении предметов «Цифровые технологии на автомобильном транспорте и автодорожном комплексе», «Экономика автотранспортного комплекса», «Основы научных исследований технологических и транспортных процессов» и других.

Дисциплина «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» состоит из следующих основных разделов: «Рынок грузовых перевозок», «Рынок пассажирских перевозок».

Студент должен осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности. Теоретические знания и практические умения дисциплины «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» широко используются в дальнейшем при изучении дисциплин магистерского курса и на производстве.

Результаты обучения дисциплины необходимы для квалифицированной подготовки специалистов по организации движения транспортных средств и организации и управления перевозочного процесса.

## **3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

Целью дисциплины «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» является изучение рынка транспортных услуг, влияние качества транспортного обслуживания предприятия на эффективность его функционирования при осуществлении автомобильных перевозок.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение основных терминов, определений и нормативных документов, используемых при оценке качества транспортного обслуживания;
- изучение основных методов повышения качества транспортного обслуживания;
- изучение специфики грузовых и пассажирских перевозок и ее влияние на качество транспортного обслуживания.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- - знать методы оценки внутреннего и внешнего грузооборота и расчета провозных возможностей; основные источники и системы Российского и международного транспортного законодательства; правовые основы

ответственности сторон - участников транспортной деятельности при заключении договоров перевозки груза, пассажиров; общие понятия об организации перевозочного процесса в отрасли и безопасности движения средств; основы нормативного регламентирования и стандартизации требований к безопасности транспортных средств; принципы прогнозирования экономического развития и транспортных связей региона (ПК-2);

- уметь разрабатывать и внедрять рациональные методы организации и управления транспортным процессом в рыночных условиях, рассчитывать основные параметры транспортно-грузовых комплексов, осуществлять выбор подвижного состава и погрузо-разгрузочных средств для конкретных условий эксплуатации, решать задачи организации и управления перевозочным процессом, анализировать и прогнозировать состояние уровня пассажирских перевозок, выбирать рациональные способы оптимизации пассажирских перевозок, анализировать технико-эксплуатационные, экономические и экологические показатели использования различных видов транспорта при выполнении перевозок, проектировать альтернативные маршруты доставки, анализировать и обрабатывать документацию при перевозках, организовывать выполнение доставки грузов с минимальными затратами, гарантией качества, на условиях и в сроки, обусловленные договорными обязательствами, координировать взаимодействие всех участников доставки грузов, составлять технологические и экономические обоснования транспортно-технологических маршрутов и схем доставки грузов, осуществлять подбор и фрахтование транспортных средств, организовывать приемку, хранение, переадресовку и выдачу грузов, вести контроль за доставкой грузов, проводить расчеты размещения грузовых мест с учетом технических характеристик транспортного средства, грузоподъемности и прочности тары, свойств грузов, весогабаритных ограничений, проводить расчеты естественной убыли грузов в процессе транспортировки, погрузки-разгрузки и хранения (ПК-2);
- владеть методиками выбора оптимальной тары и упаковки грузов; методиками выбора оптимального типа подвижного состава для перевозки грузов по критериям сохранности и безопасности; методиками крепления грузов различной номенклатуры по международным стандартам и технической документации; правилами проведения погрузочно-разгрузочных работ и хранения грузов; способами обоснования показателей качества обслуживания клиентов транспортом; методами рациональной организации движения подвижного состава, координацией работы с погрузо-разгрузочными пунктами при соблюдении режима труда и отдыха; способами стимулирования развития рынка транспортных услуг; методиками составления расписаний и графиков движения; методами оценки, выбора рациональных схем использования транспортных и погрузо-разгрузочных средств (ПК-2).

## 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Учебно-тематический план

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем			
		Лекции	Лабораторные работы	Лекции	Лабораторные работы
Форма обучения, семестр		Заочная, 6 сем.		Заочная, 7 сем.	
1	Введение. Рынок транспортных услуг. Понятие «услуга и транспортная услуга». Качество транспортных услуг.	0,5	2	-	-
2	Требования к качеству грузовых перевозок. Анализ рынка транспортных услуг	0,5	-	-	2
3	Пассажирские перевозки. Требования к качеству пассажирских перевозок.	0,5	-	-	2
4	Требования к качеству транспортно-экспедиционного обслуживания. Транспортно-логистические системы. Международные автомобильные перевозки	0,5	-	-	-
	Итого	2	2	-	4

### 4.2 Содержание лекционных занятий

***Тема 1 Введение. Рынок транспортных услуг. Понятие «услуга и транспортная услуга». Качество транспортных услуг.***

Цель и задачи дисциплины. Основные понятия и определения. Основные нормативные документы. Особенности транспорта как отрасли материального производства. Основные понятия о рынке транспортных услуг. Структура рынка транспортных услуг. Сегментирование рынка транспортных услуг. Конкуренция на рынке транспортных услуг. Понятия «услуга» и «транспортная услуга». Качество транспортных услуг. Основные требования потребителя к транспортным услугам.

***Тема 2 Требования к качеству грузовых перевозок. Анализ рынка транспортных услуг.***

Виды грузовых перевозок. Основные требования к грузовым перевозкам. Основные нормативные документы. Виды штрафных санкций за несоблюдение договорных отношений. Анализ, планирование, прогнозирование рынка транспортных услуг.

### **Тема 3 Пассажирские перевозки. Требования к качеству пассажирских перевозок.**

Транспортная подвижность населения. Производительность автобуса. Автобусные маршруты и их организация. Оценка качества пассажирских перевозок. Основные нормативные документы.

### **Тема 4 Требования к качеству транспортно-экспедиционного обслуживания. Транспортно-логистические системы. Международные автомобильные перевозки.**

Транспортно-экспедиционное обслуживание. Основные нормативные документы. Нарушение договорных обязательств клиентом и исполнителем. Логистика. Транспорт в логистике. Логистические аспекты функционирования транспорта. Системы «точно в срок» и «канбан». Определение. Нормативные документы. Виды страхования. Требования к перевозчикам, осуществляющим международные перевозки.

## **4.3 Лабораторные работы**

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование лабораторной работы	Норматив времени, час.	
			Заочная форма обучения	
			6 семестр	7 семестр
1	Введение. Рынок транспортных услуг. Понятие «услуга и транспортная услуга». Качество транспортных услуг.	Качество транспортных услуг	2	-
2	Требования к качеству грузовых перевозок. Анализ рынка транспортных услуг	Качество грузовых перевозок	-	2
3	Пассажирские перевозки. Требования к качеству пассажирских перевозок.	Качество пассажирских перевозок	-	2
Всего:			2	4

## **4.4 Контрольная работа**

Целью выполнения контрольной работы является самостоятельная проработка информационного материала дисциплины. Задача контрольной работы – закрепить навыки использования учебно-методической и нормативно-правовой литературы.

Контрольная работа выполняется по варианту, который студент выбирает в соответствии с последней цифрой номера зачетной книжки (если нечетная, то первый вариант, если четная, то второй вариант). Контрольная работа предполагает ответы на 17 вопросов.

Контрольные работы выполняются в обычной ученической тетради или на листах формата А4. На обложке указывается название дисциплины «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания», кафедры

«Автомобильный транспорт», фамилия, имя, отчество студента, номер зачетной книжки.

Ответы на теоретический вопрос должны быть четкими, развернутыми и исчерпывающими. Качество ответа оценивается полнотой и грамотностью изложения. Объем контрольной работы – 8 – 10 листов.

Варианты заданий контрольной работы на 6 и 7 семестры

Вариант 1

1. Дать определение понятия «транспортная услуга» согласно ГОСТ Р 51006-96.
2. Дать определение понятия «грузовые перевозки» согласно ГОСТ Р 51006-96.
3. Дать определение понятия «сохраняемость груза» согласно ГОСТ Р 51005-96.
4. Какими характеристиками, особенностями и требованиями обосновывается выбор номенклатуры показателей качества?
5. Каким основным требованиям должны отвечать показатели качества?
6. Определение каких параметров предусматривает порядок выбора номенклатуры показателей качества?
7. Что является документом межотраслевого уровня при определении содержания транспортной услуги?
8. Привести номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим ими свойствам грузовых перевозок.
9. Привести показатели качества своевременности выполнения перевозки.
10. Привести показатели качества сохранности перевозки.
11. Какие показатели относятся к показателям перевозки груза к назначенному сроку?
12. Какие показатели относятся к показателям регулярности прибытия груза?
13. Какие показатели относятся к показателям срочности перевозки груза?
14. Какие показатели относятся к показателям перевозки грузов без потерь?
15. Какие показатели относятся к показателям перевозки грузов без повреждений?
16. Какие показатели относятся к показателям перевозки грузов без пропажи?
17. Перечислить экономические показатели перевозки грузов.

Вариант 2

1. Дать определение понятия «безопасность услуг по перевозкам пассажиров» по ГОСТ Р 51006-96.



2. Какими характеристиками, особенностями и требованиями обосновывается выбор номенклатуры показателей качества?
3. Каким основным требованиям должны отвечать показатели качества пассажирских перевозок?
4. Каковы возможные цели установления номенклатуры показателей качества пассажирских перевозок?
5. Какова номенклатура показателей качества пассажирских перевозок по ГОСТ Р 51004-96?
6. Перечислить экономические показатели качества пассажирских перевозок.
7. Какие параметры относятся к показателям качества информационного обслуживания?
8. Какие параметры относятся к показателям комфортности?
9. Какие параметры относятся к показателям скорости?
10. Какие параметры относятся к показателям своевременности?
11. Какие параметры относятся к показателям сохранности багажа?
12. Какие параметры относятся к показателям безопасности?
13. Какие параметры относятся к показателям надежности функционирования транспортных средств?
14. Какие параметры относятся к показателям пригодности исполнителей транспортных услуг?
15. Какие параметры относятся к показателям готовности транспортных средств к выполнению перевозок?
16. Дать определение понятия «транспортно-экспедиционные услуги» согласно «Правил транспортно-экспедиционной деятельности».
17. Дать определение понятия «смешанные (мультимодальные) перевозки».

## **5 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественное выполнение задач лабораторных работ.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать для себя интересные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Залогом качественного выполнения лабораторных работ является самостоятельная подготовка к ним накануне путем повторения материалов лекций. Рекомендуется подготовить вопросы по неясным моментам и обсудить их с преподавателем в начале лабораторной работы.

Преподавателем запланировано применение на лабораторных занятиях технологий развивающейся кооперации, коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод

выполнения лабораторных работ и защиты отчетов, а также взаимооценка и обсуждение результатов выполнения лабораторных работ.

Для контроля успеваемости преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на лабораторных занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к лабораторным, выполнение контрольной работы, подготовку к зачету и экзамену.

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

### Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.	
	Заочная форма обучения	
Семестр	6	7
<b>Самостоятельное изучение тем дисциплины:</b>	<b>102</b>	<b>55</b>
Введение	15	-
Рынок транспортных услуг	15	-
Понятие «услуга и транспортная услуга». Качество транспортных услуг.	15	-
Требования к качеству грузовых перевозок	-	13
Анализ рынка транспортных услуг	-	13
Пассажирские перевозки	-	13
Требования к качеству пассажирских перевозок	-	16
Требования к качеству транспортно-экспедиционного обслуживания	15	-
Смешанные перевозки	15	-
Транспортно-логистические системы	15	-
Международные автомобильные перевозки	12	-
Подготовка к лабораторным работам (по 2 часа на каждое занятие)	2	4
<b>Выполнение контрольной работы</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
<b>Подготовка к зачету</b>	<b>18</b>	<b>27</b>
<b>Итого:</b>	<b>140</b>	<b>104</b>

## 6 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ.

2. Контрольная работа №1, №2.
3. Отчеты студентов по лабораторным работам.
4. Банк заданий к зачету, к экзамену.

## **6.2 Система балльно-рейтинговой оценки работы студентов по дисциплине**

### **Заочная форма обучения 6 семестр.**

**Текущий контроль** проводится в виде контроля посещения лекций, выполнения лабораторных работ и контрольной работы:

- посещение лекций – до 16 баллов (по 16 баллов за лекцию);
- выполнение лабораторных работ – до 28 баллов (по 28 баллов за работу);
- выполнение контрольной работы – до 26 баллов;

**Зачет** – до 30 баллов.

Для допуска к промежуточной аттестации в семестре (зачету) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов в 6 семестре, выполнить и защитить все лабораторные работы, контрольную работу.

Для получения оценки «автоматически» студенту необходимо набрать следующее минимальное количество баллов:

- 61 балл для получения зачета «автоматически».

Студенту преподавателем могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы до 20 баллов за активность на лабораторных работах, консультациях, активное участие в научной и методической работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения контрольной работы, за участие в значимых учебных и внеучебных мероприятиях кафедры и выставлен зачет «автоматически».

В случае если к промежуточной аттестации (зачету) набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных лабораторных работ.

Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):

- выполнение и защита пропущенной лабораторной работы (при невозможности дополнительного проведения работы преподаватель устанавливает форму дополнительного задания по тематике пропущенной лабораторной работы самостоятельно) – до 10 баллов/1 работу.

Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, в форме контрольных работ, объем которых определяется преподавателем.

Критерии пересчета баллов в традиционную оценку по итогам прохождения дисциплины:

- 60 и менее баллов – незачтено
- 61...73 – зачтено
- 74...90 – зачтено
- 91...100 – зачтено.

### 7 семестр.

**Текущий контроль** проводится в виде контроля выполнения лабораторных работ и контрольной работы:

- выполнение лабораторных работ – до 56 баллов (по 28 баллов за работу);
- выполнение контрольной работы – до 14 баллов;

**Экзамен** – до 30 баллов.

Для допуска к промежуточной аттестации в семестре (экзамену) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов и должен выполнить и защитить все лабораторные работы, контрольную работу.

Для получения экзаменационной оценки «автоматически» студенту необходимо набрать следующее минимальное количество баллов:

- 68 для получения «автоматически» оценки «удовлетворительно».

Студенту, набравшему минимум 68 баллов, преподавателем могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы до 20 баллов за активность на лабораторных работах, консультациях, активное участие в научной и методической работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения контрольной работы, за участие в значимых учебных и внеучебных мероприятиях кафедры и выставлена за экзамен «автоматически» оценка «хорошо» или «отлично».

В случае если к промежуточной аттестации (экзамену) набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных лабораторных работ.

Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):

- выполнение и защита пропущенной лабораторной работы (при невозможности дополнительного проведения работы преподаватель устанавливает форму дополнительного задания по тематике пропущенной лабораторной работы самостоятельно) – до 20 баллов/1 работу.

Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, в форме контрольных работ, объем которых определяется преподавателем.

Критерии пересчета баллов в традиционную оценку по итогам прохождения практики:

- 60 и менее баллов – неудовлетворительно
- 61...73 – удовлетворительно
- 74...90 – хорошо
- 91...100 – отлично.

### **6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины**

Тесты к зачету (экзамену) содержат 20 вопросов (по 1,5 балла за каждый правильный ответ на вопрос). На ответ студенту дается не менее 40 минут.

Тестирование проводится с использованием системы поддержки дистанционного обучения «KESS». Обучающимся заблаговременно не менее, чем за 1 день до проведения зачета (экзамена) предоставляются логины и пароли для доступа к системе. В день проведения зачета обучающимся предоставляется доступ к прохождению тестирования. При этом процедура проведения промежуточной аттестации определяется соответствующим регламентом.

Результаты текущего контроля успеваемости, зачета (экзамена) заносятся преподавателем в зачетную (экзаменационную) ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачета (экзамена), а также выставляются в зачетную книжку студента.

### **6.4 Примеры оценочных средств для зачета, экзамена-**

#### *Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету в 6 семестре*

1. Дать определение понятия «транспортная услуга», «грузовые перевозки», «сохраняемость груза», «безопасность услуг по перевозкам пассажиров» согласно ГОСТ Р 51006-96.
2. Какими характеристиками, особенностями и требованиями обосновывается выбор номенклатуры показателей качества?
3. Каким основным требованиям должны отвечать показатели качества?
4. Определение каких параметров предусматривает порядок выбора номенклатуры показателей качества?
5. Что является документом межотраслевого уровня при определении содержания транспортной услуги?
6. Привести номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим ими свойствам грузовых перевозок.
7. Привести показатели качества своевременности выполнения перевозки.
8. Привести показатели качества сохранности перевозки.
9. Какие показатели относятся к показателям перевозки груза к назначенному сроку?
10. Какие показатели относятся к показателям регулярности прибытия груза?
11. Какие показатели относятся к показателям срочности перевозки груза?
12. Какие показатели относятся к показателям перевозки грузов без потерь?

13. Какие показатели относятся к показателям перевозки грузов без повреждений?
14. Какие показатели относятся к показателям перевозки грузов без пропажи?
15. Перечислить экономические показатели перевозки грузов.
16. Какими характеристиками, особенностями и требованиями обосновывается выбор номенклатуры показателей качества?
17. Каким основным требованиям должны отвечать показатели качества пассажирских перевозок?
18. Каковы возможные цели установления номенклатуры показателей качества пассажирских перевозок?
19. Какова номенклатура показателей качества пассажирских перевозок по ГОСТ Р 51004-96?
20. Перечислить экономические показатели качества пассажирских перевозок.
21. Какие параметры относятся к показателям качества информационного обслуживания?
22. Какие параметры относятся к показателям комфортности?
23. Какие параметры относятся к показателям скорости?
24. Какие параметры относятся к показателям своевременности?
25. Какие параметры относятся к показателям сохранности багажа?
26. Какие параметры относятся к показателям безопасности?
27. Какие параметры относятся к показателям надежности функционирования транспортных средств?
28. Какие параметры относятся к показателям пригодности исполнителей транспортных услуг?
29. Какие параметры относятся к показателям готовности транспортных средств к выполнению перевозок?

***Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену в 7 семестре***

1. Основные признаки рынка транспортных услуг в качестве экономической системы.
2. Какие факторы зависят от спроса на услуги автомобильного транспорта?
3. Перечислить четыре группы методов повышения качества транспортного обслуживания.
4. Раскрыть понятия «услуга» и «транспортная услуга».
5. Какие виды работ относятся к автотранспортной услуге.
6. Привести номенклатуру показателей качества грузовых и пассажирских перевозок.
7. Каким основным требованиям должны отвечать показатели качества?

8. Определение каких параметров предусматривает порядок выбора номенклатуры показателей качества?
9. Что является документом межотраслевого уровня при определении содержания транспортной услуги?
10. Привести номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим ими свойствам грузовых перевозок.
11. Дать определение понятия «грузовые перевозки» согласно ГОСТ Р 51006-96. Виды грузов.
12. Привести показатели качества своевременности выполнения и сохранности перевозки.
13. Какие показатели относятся к показателям перевозки груза к назначенному сроку?
14. Какие показатели относятся к показателям регулярности прибытия груза?
15. Какие показатели относятся к показателям срочности перевозки груза?
16. Какие показатели относятся к показателям перевозки грузов без потерь и без повреждений?
17. Какие показатели относятся к показателям перевозки грузов без пропажи?
18. Перечислить экономические показатели перевозки грузов.
19. Дать определение конъюнктуры рынка, раскрыть содержание анализа автотранспортной отрасли.
20. Раскрыть содержание анализа рынка услуг и покупателей.
21. Пассажирские перевозки. Классификация перевозок.
22. Каковы возможные цели установления номенклатуры показателей качества пассажирских перевозок?
23. Какова номенклатура показателей качества пассажирских перевозок по ГОСТ Р 51004-96?
24. Перечислить экономические показатели качества пассажирских перевозок.
25. Какие параметры относятся к показателям качества информационного обслуживания?
26. Какие параметры относятся к показателям комфортности и скорости?
27. Какие параметры относятся к показателям своевременности?
28. Какие параметры относятся к показателям сохранности багажа и безопасности?
29. Какие параметры относятся к показателям надежности функционирования транспортных средств?
30. Какие параметры относятся к показателям пригодности исполнителей транспортных услуг?
31. Какие параметры относятся к показателям готовности транспортных средств к выполнению перевозок?

## 6.5 Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

## 7 ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

### 7.1 Основная учебная литература

1. Транспортная логистика [Электронный ресурс]: учебник / под ред. Л.Б. Миротина. М.: Экзамен, 2005. 510 с. – URL: <http://padaread.com/?book=51097>
2. Вельможин, А.В. Технология, организация и управление грузовыми автомобильными перевозками [Электронный ресурс]: учебник / А.В. Вельможин, В.А. Гудков, Л.Б. Миротин, А.В. Куликов. – Волгоград: РПК «Политехник», 1999. – URL: [http://www.studmed.ru/velmozhin-av-i-dr-gruzovye-avtomobilnye-perevozkki-uchebnik-dlya-vuzov\\_bc5af66c412.html](http://www.studmed.ru/velmozhin-av-i-dr-gruzovye-avtomobilnye-perevozkki-uchebnik-dlya-vuzov_bc5af66c412.html).
3. Спирин, И.В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками [Электронный ресурс]: учебник для сред. проф. образовательных учреждений / под ред. И.В. Спирина. – М.: Академия, 2005. – 400 с. – URL: [http://www.studmed.ru/spirin-iv-organizaciya-i-upravlenie-passazhirskimi-avtomobilnymi-perevozkami\\_27fa153b1aa.html](http://www.studmed.ru/spirin-iv-organizaciya-i-upravlenie-passazhirskimi-avtomobilnymi-perevozkami_27fa153b1aa.html).

### 7.2 Дополнительная учебная литература

1. Международные автомобильные перевозки грузов: учеб. пособие [Электронный вариант] /В.Н. Седюкевич, С. А. Аземша; М-во образования Респ. Беларусь, Белорус. гос. ун-т трансп. – Гомель : БелГУТ, 2012. – 199 с. URL: <https://studfiles.net/preview/4295163/page:17/> (дата обращения 05.09.2020)

### 7.3 Нормативно-правовые акты

1. Европейское соглашение о международной дорожной перевозке опасных грузов (ДОПОГ) [Электронный ресурс]. 1957. URL: <http://base.garant.ru/2540625/> .
2. Правила обеспечения безопасности перевозок пассажиров и грузов автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом и Перечень мероприятий по подготовке работников юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих перевозки автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, к безопасной работе и транспортных средств к безопасной эксплуатации (Утв. Приказом Минтранса РФ от 15 января 2014 г. №7) [Электронный ресурс] / URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_164216/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_164216/).



3. Постановление Правительства РФ от 16 ноября 2009 г. № 934 «О возмещении вреда, причиняемого транспортными средствами, осуществляющими перевозки тяжеловесных грузов по автомобильным дорогам Российской Федерации» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/902185942>.
4. Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта. Федеральный закон от 8 ноября 2007г. № 259 – ФЗ [Электронный ресурс]. URL: <http://base.garant.ru/12157005/>.
5. Гражданский кодекс [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/).
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2009 г. N 112 г. Москва "Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом" [Электронный ресурс] / URL: <http://base.garant.ru/195015/>.
7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом» от 15 апреля 2011 г. N 272 [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_113363/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113363/).
8. ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажи́рские перевозки. Номенклатура показателей качества. – М.: ИПК Издательство стандартов, 1997. – 9 с. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200010825>
9. ГОСТ Р 51005-96 Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества. – М.: ИПК Издательство стандартов, 1997. – 9 с. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200006075>
10. ГОСТ Р 51006-96 Услуги транспортные. Термины и определения (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 30596-97). – М.: ИПК Издательство стандартов, 1997. – 6 с. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200000872>
11. ГОСТ Р 51825-2001 Услуги пассажирского автомобильного транспорта. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2002. – 11 с. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200028574>

## **8 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

1. Методические указания к выполнению лабораторных работ для студентов всех форм обучения направления подготовки 23.03.01 – «Технология транспортных процессов» по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания», часть 1. – Курган: Изд – во КГУ, 2017. – 40 с.
2. Методические указания к выполнению лабораторных работ для студентов всех форм обучения направления подготовки 23.03.01 – «Технология транспортных процессов» по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания», часть 2. – Курган: Изд – во КГУ, 2017. – 40 с.

3. Методические указания к выполнению контрольной работы для студентов всех форм обучения направления подготовки 23.03.01 – «Технология транспортных процессов» по дисциплине «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания». – Курган: Изд – во КГУ, 2017. Электронный вариант.

### **9 РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

- 1 [dist.kgsu.ru](http://dist.kgsu.ru) - Система поддержки учебного процесса КГУ;  
2 <http://dspace.kgsu.ru/xmlui/handle/123456789/1> - ЭБС КГУ  
3 СПС КонсультантПлюс // <http://www.consultant.ru>

### **10 ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

При чтении лекций используются слайдовые презентации.

Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций: Windows XP, Foxit Reader FREE.

В практических работах используется прикладное программное обеспечение, на которое у вуза бессрочная академическая лицензия: Microsoft Office 2013 (OfficeStd 2013 RUSOLP NL Acdmc).

При проведении промежуточной аттестации с использованием дистанционных образовательных технологий используется платформа Microsoft Teams.

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

Компьютерный класс, мультимедийное оборудование (переносной персональный компьютер, мультимедийный проектор, мультимедийный экран).

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

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

**23.03.01 – Технология транспортных процессов**

Направленность:

**Организация и безопасность движения**

Формы обучения: заочная

Трудоемкость дисциплины: 7 ЗЕ (252 академических часа) (заочная форма обучения)

Семестр: 6,7 (заочная форма обучения)

Форма промежуточной аттестации: Зачет, Экзамен

Содержание дисциплины

Основные понятия и определения, связанные с рынком транспортных услуг. Основные понятия и определения по грузовым и пассажирским перевозкам, транспортно-экспедиционному обслуживанию и мультимодальным перевозкам. Понятие «качество» и требования к качеству грузовых и пассажирских перевозок. Влияние качества перевозок на рынок транспортного обслуживания