

**ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТРАНСПОРТУ**

**Кафедра «Маркетинг на транспорті»**

**РОБОЧА ПРОГРАМА,**

**плани практичних занять, завдання для контрольних робіт**

**та методичні вказівки до їх виконання з дисципліни**

***«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ»***

**Харків 2011**

Робоча програма, плани практичних занять, завдання для контрольних робіт та методичні вказівки розглянуто та рекомендовано до друку на засіданні кафедри «Маркетинг на транспорті» 01 березня 2010 р., протокол № 8.

У робочій програмі розглянуто питання щодо узагальнення методів та інструментів управління якістю транспортних послуг, показано необхідність використання базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю у всіх сферах діяльності організації, у тому числі на залізничному транспорті, за допомогою яких студенти мають змогу засвоїти ключові питання менеджменту якості.

Рекомендуються для студентів спеціальності «Менеджмент організацій» денної та заочної форм навчання.

Укладачі

доценти О.І. Зоріна,  
О.Г. Шаля

Рецензент

проф. В.С. Верлока

РОБОЧА ПРОГРАМА,

плани практичних занять, завдання для контрольних робіт  
та методичні вказівки до їх виконання з дисципліни

*«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ»*

Відповідальний за випуск Зоріна О.І.

Редактор Еткало О.О.

---

Підписано до друку 06.04.10 р.

Формат паперу 60x84 1/16. Папір писальний.

Умовн.-друк.арк. 0,75. Тираж 70. Замовлення №

Видавець та виготовлювач Українська державна академія залізничного транспорту,  
61050, Харків-50, майдан Фейербаха, 7.  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 2874 від 12.06.2007 р.

## З М І С Т

1 Загальні методичні вказівки з курсу	4
2 Мета курсу	5
3 Тематичний план	5
4 Теми лекцій	6
5 Плани (семінарських) практичних занять	9
6 Самостійна робота	11
7 Індивідуальна робота студентів	11
8 Структура контрольних робіт для студентів заочної форми навчання	12
9 Контрольні питання для перевірки знань студентів	18
10 Система оцінювання знань студентів	20
Список літератури	21
Додаток А	23

## 1 ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ З КУРСУ

У багатьох галузях економіки України існує серйозна проблема невідповідності якості продукції і послуг світовому рівню. Це стосується також і транспортної галузі. До того ж у сучасних умовах підвищуються вимоги до якості обслуговування пасажирів та вантажовласників на залізницях, змінюються потреби споживачів транспортних послуг. Все це призводить до необхідності перегляду системи обслуговування клієнтів та створення нової ефективної системи управління якістю продукції та послуг підприємств транспорту.

Введення дисципліни „Управління якістю транспортних послуг” обумовлено сучасними вимогами до якості товарів та послуг, у тому числі у сфері залізничного транспорту, а також зростаючою конкуренцією на транспортному ринку. Для того, щоб керувати цими складними процесами, необхідні кваліфіковані спеціалісти, які володіють широким спектром знань у сфері управління якістю.

Нормативними документами, які визначають діяльність транспортної галузі, проблема підвищення якості транспортних послуг та створення комплексної системи управління їх якістю визначена як провідна. Спираючись на Закон України „Про залізничний транспорт”, Концепцію та програму реструктуризації на залізничному транспорті України, а також іншу нормативну, методичну та періодичну літературу студентам надаються основи знань з цієї дисципліни. Зміни до основної програми знаходять відображення в законодавчих актах і нових нормативних документах, які періодично приймаються Верховною Радою, урядом України та друкуються в періодичних виданнях: “Урядовий кур’єр”, “Голос України”, “Магістраль” та ін.

Унаслідок вивчення курсу “Управління якістю транспортних послуг” студент повинен:

### **знати:**

- основи забезпечення якості транспортної продукції та послуг і управління нею;
- сутність методів та процесів стандартизації та сертифікації послуг на залізничному транспорті;

- принципи та методи управління якістю на практиці;

**вміти:**

- користуватися методиками визначення економічної ефективності підвищення якості транспортних послуг;
- надавати рекомендації з організації ефективного функціонування і вдосконалення систем якості;
- організувати діяльність підприємства для досягнення високої якості транспортного обслуговування.

## **2 МЕТА КУРСУ**

Забезпечити студентів системою знань з ефективного управління якістю транспортних послуг з урахуванням ситуації на транспортному ринку, надати знання щодо кон'юнктури транспортного ринку та процесів, що відбуваються на ньому. Виробити за допомогою практичних вправ необхідні вміння та навички у сфері залізничних перевезень та надати можливість знаходити та реалізовувати управлінські рішення з управління якістю транспортних послуг та підвищення ефективності діяльності транспортних підприємств.

## **3 ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**

Програма курсу „Управління якістю транспортних послуг” розрахована на 18 год лекційного матеріалу, 18 год практичних занять і 72 год самостійної роботи під керівництвом викладача для студентів спеціальності „Менеджмент організацій”.

№ теми	Тема занять	Кількість годин		
		Всього	Лекції	Практ. заняття
<b>Змістовий модуль 1</b>				
1	Соціально-економічне значення якості транспортних послуг	4	2	2
2	Комплексна система управління якістю транспортних послуг	4	2	-
3	Комплексні маркетингові дослідження ринку транспортних послуг	4	2	2
4	Конкурентоспроможність транспорту: становище, проблеми, перспективи	4	2	2
<b>Змістовий модуль 2</b>				
1	Методика розрахунку загального показника якості обслуговування користувачів	4	2	2
2	Правове забезпечення комплексної системи управління якістю перевезень	4	2	2
3	Стандартизація як засіб управління якістю продукції та послуг	4	2	2
4	Сертифікація системи якості транспортної продукції та послуг	4	2	2
Всього		36	18	18

## **4 ТЕМИ ТА ЗМІСТ ЛЕКЦІЙ**

### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1**

#### **ТЕМА 1. Соціально-економічне значення якості транспортних послуг**

Поняття та сутність якості. Природа якості транспортної продукції та робіт. Особливості послуг на відміну від товарів. Якість транспортного забезпечення і транспортного обслуговування. Якість перевезень та елементи сервісу. Концепція якості транспортних послуг у зарубіжних країнах (Угорщина, Чехія, Франція, США). Роль маркетингу транспортних послуг у системі забезпечення якості

транспортного виробництва. Принципи та функції маркетингу транспортних послуг.

## **ТЕМА 2. Комплексна система управління якістю транспортних послуг**

Якість перевезень як об'єкт управління. Основні визначення та поняття управління якістю. Система показників якості продукції та послуг підприємств транспорту. Поняття „управління якістю” та „система управління якістю”. Цілі та політика у сфері якості. Функції та методи управління якістю перевезень. Основи комплексної системи управління якістю.

## **ТЕМА 3. Комплексні маркетингові дослідження ринку транспортних послуг**

Процес маркетингового дослідження. Маркетингові дослідження транспортного ринку: етапи і методика. Методи формування попиту на транспортні послуги. Споживча сегментація ринку пасажирських послуг: принципи і критерії (географічна, демографічна, психографічна сегментація, сегментація за типом поведінки). Маркетингові дослідження ринку транспортним підприємством.

Методика обстеження вантажовласників у районі тяжіння залізниці. Етапи маркетингового обстеження районів тяжіння залізниць. Комплексний поглиблений аналіз попиту на транспортні послуги. Поняття, мета та об'єкти сегментації ринку вантажних перевезень. Процес сегментації і вибір цільових сегментів ринку транспортних послуг з вантажних перевезень.

## **ТЕМА 4. Конкурентоспроможність транспорту: становище, проблеми перспективи**

Конкурентоспроможність товару й товаровиробника. Зв'язок між категоріями „якість” і „конкурентоспроможність” товарів та послуг. Порівняльний аналіз конкурентних позицій різних видів транспорту. Конкурентні переваги залізничного транспорту. Стан монопольного та конкурентного секторів ринку транспортних послуг. Методи оцінки конкурентоспроможності транспортних послуг та підприємств транспорту. Шляхи підвищення конкурентоспроможності залізничного транспорту.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2**

### **ТЕМА 1. Методика розрахунку загального показника якості обслуговування користувачів**

Проста, складна та інтегральна якість. Порядок визначення параметрів якості товарів та послуг. Вимірювання якості пасажирських перевезень. Аналіз якості експлуатаційної роботи у вантажних перевезеннях. Методи визначення інтегральної якості транспортного виробництва. Особливості оцінювання якості транспортних послуг. Комплексне „колесо якості” транспортного обслуговування.

### **ТЕМА 2. Правове забезпечення комплексної системи управління якістю перевезень**

Поняття та сутність правового забезпечення. Правове забезпечення управління якістю продукції та послуг у транспортній галузі. Роль, ефективність та удосконалення правового забезпечення в комплексній системі управління якістю перевізного процесу. Правове забезпечення управління якістю продукції в умовах функціонування магістрального та промислового залізничного транспорту. Роль норм у правовому забезпеченні управління якістю транспортної продукції та послуг.

### **ТЕМА 3. Стандартизація як засіб управління якістю продукції та послуг**

Сутність стандартизації. Нормативно-правове забезпечення стандартизації. Державна система стандартизації. Основні принципи та методи стандартизації. Загальна структура стандартів з управління якістю: стандарти ISO, система QS 9000, стандарти ДСТУ. Рівні стандартизації та види стандартів. Стандартизація у сфері управління якістю.

### **ТЕМА 4. Сертифікація системи якості транспортної продукції та послуг**

Загальні відомості про сертифікацію системи якості. Положення про сертифікаційну діяльність на залізничному транспорті. Нормативно-правове забезпечення сертифікації. Цілі



сертифікації транспортних послуг. Органи із сертифікації та процедури сертифікації систем якості транспортної продукції та послуг. Правила проведення сертифікації продукції та послуг для залізничного транспорту України. Концепція акредитації та сертифікації.

## **5 ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) ЗАНЯТЬ**

### *Підготовка до практичних та семінарських занять*

Підготовка до практичних та семінарських занять розпочинається з опрацювання лекційного та іншого навчального матеріалу. Студент повинен ознайомитися з відповідним розділом робочої програми, підготувати відповіді на контрольні питання, розглянути конкретні ситуації, які пропонуються для вирішення на практичному занятті.

Практичні та семінарські заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання студентів, розвиваючи їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи за предметом дисципліни, що забезпечує реальне усвідомлення сутності і необхідності маркетингової роботи на підприємстві, висококваліфіковане розроблення маркетингових заходів та подальшу наукову діяльність щодо підвищення конкурентоспроможності і сталого розвитку залізничної галузі.

### **Тема 1. Соціально-економічне значення якості транспортних послуг**

Питання до розгляду:

- 1 Місце сервісу у транспортному обслуговуванні населення.
- 2 Потреби, попит, якість надання транспортних послуг населенню.

### **Тема 2. Комплексна система управління якістю транспортних послуг**

Питання до розгляду:

- 1 Управління якістю: загальні, технічні та економічні аспекти.
- 2 Забезпечення якості транспортної продукції та послуг.

### **Тема 3. Комплексні маркетингові дослідження ринку транспортних послуг**

Питання до розгляду:

1 Вивчення рівня задоволеності споживачів транспортних послуг.

2 Аналіз вимог до якості обслуговування пасажирів та вантажовласників на залізничному транспорті.

3 Методика складання анкет для опитування пасажирів та вантажовласників.

### **Тема 4. Конкурентоспроможність транспорту: становище, проблеми перспективи**

Питання до розгляду:

1 Сутність конкурентоспроможності транспортного підприємства та його послуг.

2 Аналіз конкурентних переваг залізничного транспорту (за методикою SWOT та SNW аналізу).

3 Оцінка конкурентоспроможності транспортних послуг, продукції та підприємств транспорту.

### **Тема 5. Методика розрахунку загального показника якості обслуговування користувачів**

Питання до розгляду:

1 Вимоги „Єдиної методики та показники оцінки якості обслуговування користувачів на залізницях України”.

2 Оцінка якості обслуговування споживачів транспортних послуг у вантажних та пасажирських перевезеннях.

### **Тема 6. Правове забезпечення комплексної системи управління якістю перевезень**

За даною темою на практичному занятті виконується ситуаційна вправа: „Час вимагає швидкостей”. Практичне заняття за цією темою має проводитися у спеціалізованій аудиторії з використанням технічних засобів навчання.

### **Тема 7. Стандартизація як засіб управління якістю продукції та послуг**

Питання до розгляду:

1 Класифікація нормативних документів, що застосовуються на залізничному транспорті.

2 Стандарти з управління якістю: стандарти ISO, система QS 9000, стандарти ДСТУ.

## **Тема 8. Сертифікація системи якості транспортної продукції та послуг**

Питання до розгляду:

1 Державна система сертифікації систем якості.

2 Схема сертифікаційної діяльності на залізничному транспорті.

## **6 САМОСТІЙНА РОБОТА**

Студенти денної і заочної форм навчання окремі питання дисципліни „Управління якістю транспортних послуг” вивчають самостійно. За результатами самостійної роботи вони готують реферати, які заслуховуються на практичних заняттях. Ці питання також виносяться на модульний контроль. Студенти заочної форми навчання виконують контрольну роботу.

Кількість годин, що відводяться навчальним планом на самостійну роботу студентів з дисципліни «Управління якістю транспортних послуг», пропонується розподілити таким чином:

- 1) самостійна робота з літературою – 4 год;
- 2) вивчення періодичної літератури – 4 год;
- 3) розроблення рефератів – 4 год;
- 4) робота з конспектом лекцій – 6 год.

## **7 ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ**

1 Поняття транспортного ринку та його особливості в Україні.

2 Природна монополія залізничного транспорту, переваги і недоліки.

3 Стан і проблеми розвитку залізничного транспорту України.

4 Створення конкурентних переваг підприємств залізничного транспорту.

5 Сегментування транспортного ринку: принципи і критерії.

6 Поняття й особливості якості транспортного обслуговування.

7 Шляхи підвищення якості транспортного обслуговування.

8 Введення додаткових транспортних послуг для підвищення якості транспортного обслуговування.

9 Формування системи транспортного сервісу.

10 Нормативно-правове забезпечення стандартизації та сертифікації на транспорті.

## **8 СТРУКТУРА КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ**

### **8.1 Методичні вказівки до виконання контрольних робіт**

Написання контрольної роботи є однією з форм поточного контролю рівня знань студентів заочного відділення. Контрольна робота виконується з метою поглиблення знань з навчальної дисципліни, перевірки якості засвоєння матеріалу, що вивчався самостійно, а також формування навичок систематизації, узагальнення та аналізу інформації.

Домашня контрольна робота виконується студентом після самостійного вивчення програмного матеріалу дисципліни. У контрольній роботі необхідно стисло розкрити зміст питань з використанням рекомендованої літератури та інших інформаційних джерел. Бажано супроводжувати теоретичні положення **прикладми на основі фактичного матеріалу за місцем роботи студента** або іншими практичними прикладами з досвіду роботи вітчизняних чи закордонних підприємств.

Контрольна робота має бути виконана з використанням текстового редактора WORD (шрифт Times New Roman, 14 пт, інтервал 1,5). Можливе подання роботи у рукописному варіанті.

У такому разі робота повинна бути написана акуратно, розбірливим почерком, чорнилом одного кольору.

Обсяг контрольної роботи не повинен перевищувати 15 друкованих сторінок формату А4.

Титульний аркуш контрольної роботи містить: назву дисципліни та номер варіанта контрольної роботи; прізвище та ініціали студента; номер академічної групи та шифр залікової книжки; прізвище, ініціали, науковий ступінь, вчене звання та посаду викладача (додаток А). На наступному аркуші слід указати зміст питань. Далі потрібно розмістити виклад основного матеріалу.

Відповідь повинна бути конкретною, лаконічною, логічно побудованою, грамотною. Неприпустиме механічне дослівне використання літературних джерел. На всі цитати та фактичні матеріали повинні бути зроблені посилання. У кінці роботи обов'язково слід навести перелік **реально використаних** джерел. Якщо у роботі як інформація використовувалися Інтернет-ресурси, у переліку використаних джерел подається точна назва сайту, з якого отримано інформацію.

Посилання на літературні джерела, офіційні матеріали або нормативно-правові документи треба давати в тексті після фрази у квадратних дужках, де потрібно вказати номер джерела за списком літератури у кінці роботи.

Усі сторінки контрольної роботи мають наскрізну нумерацію, починаючи із титульного аркуша. На титульному аркуші та на змісті номери сторінки не ставляться.

**Номер варіанта** контрольної роботи визначається **порядковим номером студента в академічному журналі** або за вказівкою викладача.

Студент може виконувати роботу за своєю темою (попередньо обов'язково узгодивши її з викладачем), якщо вона стосується умов діяльності студента або його наукових (практичних) інтересів.

Кожен варіант контрольної роботи містить три теоретичних питання з менеджменту, маркетингу та логістики відповідно. До кожного з цих питань наведено план відповіді та рекомендовану літературу окремо до кожного питання.

Виконана контрольна робота повинна бути надана на кафедру для перевірки викладачем не пізніше ніж за тиждень до початку сесії або, як виняток, у перший день її початку.

За відсутності суттєвих зауважень контрольна робота зараховується після співбесіди зі студентом. Якщо робота має суттєві зауваження, вона повертається студентові на доопрацювання.

Зарахована контрольна робота є передумовою для складання студентом заліку з дисципліни. **Якщо зміст роботи не відповідає поставленому завданню і/або вона оформлена без додержання вимог щодо її оформлення, контрольна робота не зараховується, і студент до складання заліку не допускається.**

## **8.2 Завдання для виконання контрольної роботи**

### **Тема 1. Соціально-економічне значення якості на транспорті**

1 Поняття й особливості якості транспортного обслуговування.

2 Природа якості транспортної продукції та робіт.

3 Показники якості транспортного обслуговування.

### **Тема 2. Якість транспортного обслуговування в Україні та за кордоном**

1 Поняття якості транспортного забезпечення та обслуговування.

2 Концепція якості транспортних послуг у зарубіжних країнах.

3 Якість транспортного забезпечення.

### **Тема 3. Показники якості транспортного обслуговування залізничним транспортом**

1 Якість транспортного обслуговування.

2 Якість перевезень.

3 Якість експлуатаційної роботи.

### **Тема 4. Маркетинг транспортних послуг**

1 Особливості ринку транспортних послуг.

2 Визначення транспортного маркетингу, його головні поняття.

3 Організація маркетингової діяльності на транспорті.

### **Тема 5. Особливості маркетингу транспортних послуг**

1 Поняття й особливості транспортного ринку.

2 Особливості роботи залізничного транспорту в умовах формування ринкових відносин.

3 Особливості використання маркетингу на залізничному транспорті.

### **Тема 6. Головні функції маркетингу транспортних послуг, методи і способи його реалізації на вітчизняних залізницях**

1 Функції транспортного маркетингу.

2 Методи реалізації транспортного маркетингу.

3 Особливості, що відрізняють транспортний маркетинг від маркетингу інших видів послуг.

### **Тема 7. Особливості транспортних послуг**

1 Природа транспортної послуги.

2 Класифікація послуг.

3 Відмінності транспортних послуг від товарів з матеріальної точки зору.

### **Тема 8. Реформування управління залізничним транспортом за кордоном**

1 Основні напрямки реформування залізничного транспорту за кордоном.

2 Нова система залізниць Франції.

3 Нова система управління залізницями в Німеччині.

### **Тема 9. Конкуренентоспроможність залізниць: стан, проблеми, перспективи**

1 Поняття конкурентоспроможності товару і товаровиробника.

2 Конкуренентні переваги залізничного транспорту.

3 Фактори, що послабляють конкурентоспроможність залізничного транспорту.

### **Тема 10. Маркетингові дослідження транспортного ринку**

1 Процес маркетингового дослідження. Вторинна і первинна інформація.

2 Маркетингові дослідження транспортного ринку: загальні положення і методика.

3 Етапи і способи маркетингового дослідження транспортного ринку.

### **Тема 11. Маркетингові дослідження у сфері пасажирських перевезень**

1 Особливості маркетингового дослідження транспортного ринку.

2 Основні напрямки маркетингових досліджень пасажирських перевезень (дослідження середовища, ринку, послуги, пасажирів та інш.) на залізницях України.

3 Сегментування ринку пасажирських перевезень.

### **Тема 12. Організація маркетингових досліджень на ринку вантажних перевезень**

1 Маркетингові дослідження транспортного ринку: загальні положення.

2 Методика обстеження вантажовласників.

3 Сегментування ринку вантажних перевезень.

### **Тема 13. Місце сервісу в транспортному обслуговуванні населення**

1 Значення сфери транспортного обслуговування населення.

2 Поняття та потреби населення в перевезеннях.

3 Загальні поняття соціально-культурного, технічного та технологічного сервісу.

### **Тема 14. Основи сервісології пасажирських перевезень**

1 Поняття сервісології.



2 Принципи та завдання транспортного сервісу в пасажирських перевезеннях.

3 Законодавчі основи сервісу в пасажирських перевезеннях.

### **Тема 15. Шляхи підвищення якості пасажирських перевезень**

1 Якість та конкурентоспроможність транспортного обслуговування пасажирів.

2 Закордонний досвід організації обслуговування пасажирів.

3 Шляхи удосконалення транспортного обслуговування пасажирів в Україні.

### **Тема 16. Управління якістю вантажних перевезень**

1 Якість перевезень як об'єкт управління.

2 Визначення та поняття «управління якістю».

3 Поняття та особливості системи управління якістю.

### **Тема 17. Методика розрахунку якості транспортних послуг**

1 Проста, складна та інтегральна якість.

2 Порядок визначення параметрів якості товарів та послуг, що підлягають оцінці.

3 Вимірювання якості пасажирських перевезень.

### **Тема 18. Комплексна оцінка загального показника якості транспортного обслуговування**

1 Показники якості транспортного обслуговування пасажирів та вантажовласників.

2 Алгоритм методики розрахунку якості.

3 Інтегральне „колесо якості”.

### **Тема 19. Правове забезпечення комплексної системи управління якістю перевезень**

1 Поняття та сутність правового забезпечення.

2 Правове забезпечення управління якістю продукції та послуг у транспортній галузі.

3 Роль, ефективність та удосконалення правового забезпечення в комплексній системі управління якістю перевізного процесу.

## **Тема 20. Стандартизація у сфері управління якістю транспортних послуг**

- 1 Сутність стандартизації.
- 2 Основні принципи та методи стандартизації.
- 3 Рівні стандартизації та види стандартів.

## **Тема 21. Сертифікація системи якості транспортної продукції та послуг**

- 1 Загальні відомості про сертифікацію системи якості.
- 2 Цілі сертифікації транспортних послуг.
- 3 Правила проведення сертифікації продукції та послуг для залізничного транспорту України.

## **9 КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ**

- 1 Поясніть, чому проблема якості є фактором підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки.
- 2 Чому не можна розглядати якість ізольовано з позицій виробника і споживача.
- 3 Чому якість є комплексним поняттям, що відображає ефективність усіх сторін діяльності фірми.
- 4 Яке значення має підвищення якості?
- 5 Розкрийте взаємозв'язок загального менеджменту і менеджменту якості.
- 6 Як пов'язати показники споживчої і виробничої якості?
- 7 Назвіть п'ять основних етапів управління якістю.
- 8 Які функції включає система управління якістю?
- 9 Які вимоги повинна задовольняти система управління якістю?
- 10 Яка мета політики у сфері якості?
- 11 Місце процесу управління якістю в системі менеджменту транспортної організації.
- 12 Особливості послуг на відміну від товарів.
- 13 Роль маркетингу транспортних послуг у системі забезпечення якості транспортного виробництва.
- 14 Система показників якості продукції та послуг підприємств транспорту.

- 15 Функції та методи управління якістю перевезень.
- 16 Етапи маркетингового дослідження транспортного ринку.
- 17 Методи формування попиту на транспортні послуги.
- 18 Споживча сегментація ринку пасажирських перевезень: принципи і критерії.
- 19 Етапи маркетингового обстеження районів тяжіння залізниць.
- 20 Мета та процес сегментації ринку вантажних перевезень.
- 21 Зв'язок між категоріями „якість” та „конкурентоспроможність” товарів та послуг.
- 22 Конкурентні переваги залізничного транспорту.
- 23 Шляхи підвищення конкурентоспроможності залізничного транспорту.
- 24 Проста, складна та інтегральна якість.
- 25 Порядок визначення параметрів якості товарів та послуг.
- 26 Методика визначення інтегральної якості транспортного виробництва.
- 27 Комплексне „колесо якості транспортного” обслуговування.
- 28 Сутність правового забезпечення комплексної системи управління якістю перевезень.
- 29 Правове забезпечення управління якістю продукції та послуг в транспортній галузі.
- 30 Роль норм у правовому забезпеченні управління якістю транспортної продукції та послуг.
- 31 Сутність та основні принципи стандартизації.
- 32 Загальна структура стандартів з управління якістю.
- 33 Стандартизація у сфері управління якістю.
- 34 Сутність сертифікації на транспорті.
- 35 Система сертифікації транспортної продукції та послуг.
- 36 Дайте визначення стандарту.
- 37 Хто є об'єктом акредитації?
- 38 Для чого використовуються міжнародні стандарти ІСО 9000?
- 39 Що таке обов'язкова сертифікація?
- 40 Послідовність процедур сертифікації продукції.
- 41 Основні етапи сертифікації виробництва.
- 42 Класифікація нормативних документів у галузі залізничного транспорту.

## 10 СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Згідно з Положенням про впровадження кредитно-модульної системи організації навчального процесу (тимчасовим) в УкрДАЗТ використовується 100-бальна шкала оцінювання.

Для перевірки ефективності викладання дисципліни проводиться контроль знань студентів. При цьому використовуються такі види контролю:

- поточний контроль, що включає виконання студентами контрольних завдань з наступною їх оцінкою;
- модульний контроль, що полягає у виконанні контрольної роботи після закінчення вивчення модуля;
- рубіжний контроль, що полягає у складанні заліку (у випадку незадовільної оцінки з модульного контролю).

Принцип формування оцінки за модуль у складі залікового кредиту 1 за 100-бальною шкалою показано у таблиці, де наведена максимальна кількість балів, яку може набрати студент за різними видами навчального навантаження.

Модуль 1 (поточне тестування)								Модуль 2 Самостійна робота	Підсум- ковий контроль	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2				15	25	100
30				30						
T1	T2	T3	T4	T 1	T 2	T3	T4			
6	9	6	9	6	8	7	9			

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- 1 Абрамов А.П., Галабурда В.Г., Иванова Е.А. Маркетинг на транспорте: Учеб. для вузов /Под общей ред. В.Г. Галабурды. – М.: Желдориздат, 2001. – 329 с.
- 2 Аксенов И.М. Эффективность пассажирских железнодорожных перевозок. – К.: Транспорт Украины, 2004. – 284 с.
- 3 Будрина Е.В. Рынок транспортных услуг: особенности формирования и развития: Учеб. пособие. – СПб.: СПбГИЭУ, 2001. – Ч. 2. – 83с.
- 4 Верлока В.С. О повышении конкурентоспособности железных дорог// Залізничний транспорт України. – 2000. – №5-6.
- 5 Верлока В.С., Сазоненко Ю.Е. Конкурентоспособность железных дорог: состояние, проблемы, перспективы// Межвузовский сборник научных трудов. – Харьков: ХарГАЗТ, 1998. – Вып. 33
- 6 Диверсификация деятельности железнодорожных компаний // Железные дороги мира. – 1997. – № 11.
- 7 Иловайский Н.Д., Киселев А.Н. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учеб. для вузов. – М.: Маршрут, 2003. – 585 с.
- 8 Качество – важнейший аспект философии предпринимательства // Железные дороги мира. – 1998. – № 3.
- 9 Кірпа Г.М. Основні напрямки поліпшення стану Українських залізниць у сучасних умовах // Залізничний транспорт України. – 2001. – № 4.
- 10 Концепція розвитку транспортно-дорожнього комплексу України на середньостроковий період та до 2020 року.
- 11 Концепція та програма реструктуризації на залізничному транспорті України. – К.: Транспорт України, 1998.
- 12 Менеджмент на транспорте: Учеб. пособие / Н.Н. Громов, В.А. Персианов, Н. С. Усков и др.; Под общ. ред. Н.Н. Громова, В.А. Персианова. – М.: Академия, 2003. – 528 с.
- 13 Менеджмент систем качества: Учеб. пособие / М.Г. Круглов, С.К. Сергеев, В.А. Такташов и др. – М.: ИПК Издательство стандартов, 1997. – 368 с.
- 14 Система качества: Сборник нормативно-методических документов. – М.: Изд-во Стандартов, 1992.

- 15 Трихунков М.Ф. Транспортное производство в условиях рынка: Качество и эффективность. – М.: Транспорт, 1993. – 225 с.
- 16 Фейгенбаум А. Контроль качества продукции. – М.,1994.
- 17 Фомичев С.К. Основы управления качеством: Учеб. пособие / С.К. Фомичев, А.А. Старостина, Н.И. Скрыбина. – К.: МАУП, 2002. – 192 с.
- 18 Шаля О.Г. Застосування статистичних методів контролю якості транспортних послуг // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2008. – № 21. – С.148-150.
- 19 Шаля О.Г., Боровський Б.Р. Підходи до визначення оцінки відповідності фактичного рівня якості транспортних послуг встановленим нормам // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2009. – № 25.— С . 143-146.
- 20 Шелухин Н.Л. Экономико-правовые аспекты управления качеством железнодорожных перевозок: Монография. – Донецк: ДЮИ, 2004. – 167 с.
- 21 Экономика железнодорожного транспорта: Учеб. для вузов ж.-д. трансп. / И.В. Белов, Н.П. Терешина, В.Г. Галабурда и др.; Под ред. Н.П. Терешиной, Б.М. Лapidуса, М.Ф. Трихункова. – М.: УМК МПС России, 2001. – 600 с.

## ДОДАТОК А

Зразок оформлення титульного аркуша контрольної роботи

МІНІСТЕРСТВО ІНФРАСТРУКТУРИ УКРАЇНИ  
УКРАЇНСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

Кафедра «Маркетинг на транспорті»

### КОНТРОЛЬНА РОБОТА

з дисципліни «Управління якістю транспортних послуг»

на тему: \_\_\_\_\_

Виконав: студент(ка) групи

\_\_\_\_\_

прізвище, ініціали

підпис

Перевірив: \_\_\_\_\_

науковий ступінь, вчене звання, посада

\_\_\_\_\_

прізвище, ініціали

підпис

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ . 20\_\_ р.

Харків 20\_\_







