

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»**  
Институт информационных технологий, машиностроения и автотранспорта

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИИТМА  
\_\_\_\_\_ Д.В. Стенин  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания**

Направление подготовки «23.03.01 Технология транспортных процессов»  
Профиль «01 Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте»

Присваиваемая квалификация  
"Бакалавр"

Формы обучения  
очная, заочная

Кемерово 2017



1511241060

Рабочую программу составил

Старший преподаватель кафедры АП

*С.Н. Сидорова*  
подпись

С.Н. Сидорова

ФИО

Рабочая программа обсуждена

на заседании кафедры автомобильных перевозок

Протокол № 172 от 26.04.17

Зав. кафедрой автомобильных перевозок

*И.О. зав. каф.*

подпись

Ю.Е. Воронов

ФИО

*А.В. Кочегаров*

Согласовано учебно-методической комиссией

по направлению подготовки (специальности) 23.03.01 «Технология транспортных процессов»

Протокол № 172 от 26.04.17

Председатель учебно-методической комиссии по направлению  
подготовки (специальности) 23.03.01 «Технология транспортных  
процессов»

Ю.Е. Воронов

подпись

ФИО

*И.О. зав. каф.*

*А.В. Кочегаров*



1511241060

## **1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общекультурных компетенций:

ОК-3 - владеть способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

Знать: виды автотранспортных услуг и коммерческую работу при их организации;

основные принципы коммерческой работы на рынке транспортных услуг;

особенности коммерческой деятельности при подготовке к оказанию авто-транспортных услуг в процессе их выполнения.

Уметь: проводить анализ рынка транспортных услуг, его структуры, сегментацию и выбор целевых сегментов рынка;

использовать методы социальных и экономических наук при решении профессиональных задач.

Владеть: методами анализа моделей социально-технических систем управления;

методами проведения маркетинговых исследований и планирования, выбора наиболее эффективных решений в работе с клиентурой.

общепрофессиональных компетенций:

ОПК-2 - владеть способностью понимать научные основы технологических процессов в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем

Знать: - технологические процессы в области технологии, организации и планирования транспортных систем.

Уметь: - управлять технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем.

Владеть: - способностью понимать научные основы технологических процессов на транспорте.

ОПК-3 - владеть способностью применять систему фундаментальных знаний математических, естественнонаучных, инженерных и экономических для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем в области технологии, организации,

планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем

Знать: основные закономерности формирования предпринимательской среды при осуществлении транспортной деятельности;

условия осуществления предпринимательской деятельности;

роль маркетинга и менеджмента в деятельности предпринимателя.

Уметь: проводить анализ и принимать решение по повышению эффективности функционирования бизнеса в транспортной сфере;

использовать методы социальных и экономических наук при решении профессиональных задач;

анализировать процессы, связанные с осуществлением транспортной деятельности.

Владеть: методами анализа моделей социально-технических систем управления;

методами проведения маркетинговых исследований и разработки предпринимательского решения.

профессиональных компетенций:

ПК-23 - владеть способностью к расчету и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса

Знать: - требования обеспечения безопасности перевозочного процесса

Уметь: - осуществлять расчет показателей качества перевозок исходя из организации транспортного процесса.

Владеть: - способностью к расчету и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок

**В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен**

Знать:

- виды автотранспортных услуг и коммерческую работу при их организации;

- основные принципы коммерческой работы на рынке транспортных услуг;

- особенности коммерческой деятельности при подготовке к оказанию авто-транспортных услуг в процессе их выполнения.

- основные закономерности формирования предпринимательской среды при осуществлении транспортной деятельности;



1511241060

- условия осуществления предпринимательской деятельности;
- роль маркетинга и менеджмента в деятельности предпринимателя.
- технологические процессы в области технологии, организации и планирования транспортных систем.

- требования обеспечения безопасности перевозочного процесса

Уметь:

- проводить анализ рынка транспортных услуг, его структуры, сегментацию и выбор целевых сегментов рынка;

- использовать методы социальных и экономических наук при решении профессиональных задач.

- проводить анализ и принимать решение по повышению эффективности функционирования бизнеса в транспортной сфере;

- использовать методы социальных и экономических наук при решении профессиональных задач;

- анализировать процессы, связанные с осуществлением транспортной деятельности.

- управлять технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем.

- осуществлять расчет показателей качества перевозок исходя из организации транспортного процесса.

Владеть:

- методами анализа моделей социально-технических систем управления;

- методами проведения маркетинговых исследований и планирования, выбора наиболее эффективных решений в работе с клиентурой.

- методами анализа моделей социально-технических систем управления;

- методами проведения маркетинговых исследований и разработки предпринимательского решения.

- способностью понимать научные основы технологических процессов на транспорте.

- способностью к расчету и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок

## **2 Место дисциплины "Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания" в структуре ОПОП бакалавриата**

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: Менеджмент транспортного процесса, Предпринимательство на транспорте, Экономика, Маркетинг на автомобильном транспорте.

## **3 Объем дисциплины "Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания" в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины "Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания" составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
<b>Курс 4/Семестр 8</b>			
Всего часов	108		
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):</b>			
Аудиторная работа			
<i>Лекции</i>	26		
<i>Лабораторные занятия</i>			
<i>Практические занятия</i>	26		
Внеаудиторная работа			
<i>Индивидуальная работа с преподавателем:</i>			
<i>Консультация и иные виды учебной деятельности</i>			
<b>Самостоятельная работа</b>	56		
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	зачет		
<b>Курс 5/Семестр 10</b>			



1511241060

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Всего часов		108	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):</b>			
Аудиторная работа			
Лекции		6	
Лабораторные занятия			
Практические занятия		4	
Внеаудиторная работа			
Индивидуальная работа с преподавателем:			
Консультация и иные виды учебной деятельности			
<b>Самостоятельная работа</b>		94	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>		зачет /4	

**4 Содержание дисциплины "Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания", структурированное по разделам (темам)**

**4.1. Лекционные занятия**

Раздел дисциплины, темы лекций и их содержание	Трудоемкость в часах		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
<b>1. Рынок транспортных услуг.</b>	2		
1.1 Основные характеристики рынка транспортных услуг.			
1.2 Автомобильный транспорт как элемент транспортной системы страны. Обоснование необходимости государственного регулирования коммерческой деятельности автотранспортного предприятия.	2	1	
1.3 Автотранспортные услуги и особенности рынка транспортных услуг	2	1	
<b>2. Структура рынка транспортных услуг.</b>	2		
2.1 Процессы определяющие динамику рынка транспортных услуг.			
2.2 Маркетинговые исследования на рынке транспортных услуг	2		
2.3 Анализ бизнес-среды функционирования предприятия	2		
2.4 Анализ и сегментирование рынка автотранспортных услуг	2	1	
<b>3. Конкурентоспособность транспортных услуг и качество перевозок</b>			
3.1 Конкурентоспособность ПРУ и факторы влияющие на конкурентоспособность предприятия	3	1	
3.2 Способы оценки конкурентоспособности автотранспортных организаций	3	1	
<b>4. Показатели качества транспортного обслуживания</b>			
4.1 Взаимосвязь категории качества и конкурентоспособности	3	1	
4.2 Управление качеством автотранспортных услуг	3		



1511241060

ИТОГО:	26	6	
--------	----	---	--

#### 4.2 Практические (семинарские) занятия

Тема занятия	Трудоемкость в часах		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
1. Рынок автотранспортных услуг и его основные характеристики	2		
<b>2. Организация коммерческой работы на предприятиях автомобильного транспорта.</b>	2	1	
3. Понятие о конкуренции и о коммерческом взаимодействии на рынке автотранспортных услуг	2		
4. Спрос, комплекс маркетинга и маркетинговые усилия предприятия	2		
5. Потребители услуг грузовых АТП и методы их изучения	2		
6. Тарифы в коммерческой деятельности грузового АТП	2	1	
7. Роль экспедиторской деятельности в условиях рынка	2	1	
8. Коммерческая работа при организации междугородных перевозок	2		
9. Коммерческая деятельность при транспортном обслуживании населения	2		
10. . Современное состояние и внедрение системы менеджмента качества	2		
11. Процессный подход к управлению качеством	2	1	
12. Система менеджмента качества на автомобильном транспорте	2		
13. Внедрение системы менеджмента качества при логистической организации мультимодальных перевозок	2		
<b>ИТОГО:</b>	26	4	

#### 4.3 Самостоятельная работа студента и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Вид СРС	Трудоемкость в часах		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
1. Изучение теоретического материала	20	40	
2. Подготовка к практическим занятиям	20	30	
3. Подготовка к опросу	16	24	
<b>ИТОГО:</b>	56	94	



1511241060

**5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине "Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания", структурированное по разделам (темам)**

**5.1 Паспорт фонда оценочных средств**

№	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, навыки, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, навыков, необходимых для формирования соответствующей компетенции
1	<b>Рынок автотранспортных услуг</b>	<p>1.1 Основные характеристики рынка транспортных услуг.</p> <p>1.2 Автомобильный транспорт как элемент транспортной системы страны. Обоснование необходимости государственного регулирования коммерческой деятельности автотранспортного предприятия.</p> <p>1.3 Автотранспортные услуги и особенности рынка транспортных услуг</p>	ОК-3, ОПК-2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды автотранспортных услуг и коммерческую работу при их организации;</li> <li>- основные принципы коммерческой работы на рынке транспортных услуг;</li> <li>- технологические процессы в области технологии, организации и планирования транспортных систем.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить анализ рынка транспортных услуг, его структуры, сегментацию и выбор целевых сегментов рынка;</li> <li>- управлять технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами анализа моделей социально-технических систем управления;</li> <li>- способностью понимать научные основы технологических процессов на транспорте.</li> </ul>	Контрольный опрос



1511241060

2	<b>Структура рынка транспортных услуг.</b>	<p>2.1 Процессы определяющие динамику рынка транспортных услуг.</p> <p>2.2 Маркетинговые исследования на рынке транспортных услуг</p> <p>2.3 Анализ бизнес-среды функционирования предприятия</p> <p>2.4 Анализ и сегментирование рынка автотранспортных услуг</p>	ОПК-3	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные закономерности формирования предпринимательской среды при осуществлении транспортной деятельности;</li> <li>- условия осуществления предпринимательской деятельности;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать методы социальных и экономических наук при решении профессиональных задач;</li> <li>- анализировать процессы, связанные с осуществлением транспортной деятельности.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами анализа моделей социально-технических систем управления;</li> </ul>	Контрольный опрос
3	<b>Конкурентоспособность транспортных услуг и качество перевозок</b>	<p>3.1 Конкурентоспособность ПРУ и факторы влияющие на конкурентоспособность предприятия</p> <p>3.2 Способы оценки конкурентоспособности автотранспортных организаций</p>	ОК-3	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности коммерческой деятельности при подготовке к оказанию автотранспортных услуг в процессе их выполнения.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать методы социальных и экономических наук при решении профессиональных задач.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами проведения маркетинговых исследований и планирования, выбора наиболее эффективных решений в работе с клиентурой.</li> </ul>	Контрольный опрос



1511241060



4	<b>Показатели качества транспортного обслуживания</b>	4.1 Взаимосвязь категории качества и конкурентоспособности 4.2 Управление качеством автотранспортных услуг	ОПК-3, ПК-23	<b>Знать:</b> - роль маркетинга и менеджмента в деятельности предпринимателя. - требования обеспечения безопасности перевозочного процесса <b>Уметь:</b> - проводить анализ и принимать решение по повышению эффективности функционирования бизнеса в транспортной сфере - осуществлять расчет показателей качества перевозок исходя из организации транспортного процесса. <b>Владеть:</b> - методами проведения маркетинговых исследований и разработки предпринимательского решения. - способностью к расчету и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок	Контрольный опрос
---	---	---	--------------	---	-------------------

## 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

### 5.2.1. Оценочные средства при текущей аттестации

Оценочными средствами для текущего контроля является тестирование (Т), проводимое в виде устного или письменного опроса студентов по пройденному материалу.

#### Примеры тестовых вопросов

#### Тема №1. Теоретические аспекты коммерческой деятельности автотранспортных предприятий в условиях рынка.

- 1.1. Виды процессов и операций, происходящие в сфере коммерции
  1. Чисто торговые (коммерческие) и предпринимательские
  2. Предпринимательские и производственные
  3. Чисто торговые и производственные

1.2. « ... » – это процессы, направленные на осуществление актов купли-продажи с целью получения прибыли и связанные со сменой форм стоимости

1. Чисто торговые (коммерческие)
2. Чисто производственные
3. Чисто торговые и производственные
- 1.3. Коммерческая деятельность является составной частью

1. Торговли
2. Предпринимательства

3. Производства

1.4. « ... » – это целесообразная деятельность, направленная на извлечение доходов, прибыли

1. Коммерция
2. Торговля



1511241060

### 3. Предпринимательство

1.5. « ... » – это совокупность процессов и операций, направленных на совершение купли-продажи товаров с целью удовлетворения покупательского спроса и получения прибыли

1. Коммерция
2. Торговля
3. Предпринимательство

1.6. Основная цель коммерции

1. Удовлетворения покупательского спроса
2. Извлечение прибыли
3. Развитие и расширение предпринимательства

1.7. Коммерческая деятельность на промышленных предприятиях подразделяется на

1. Производственную и бытовую
2. Закупочную (материально-техническое обеспечение) и бытовую
3. Закупочную и производственную

1.8. Какой этап не входит в закупочную коммерческую деятельность на предприятии

1. Исследование рынка сырья и материалов и организация коммерческих связей с поставщиками
2. Составление плана закупок материальных ресурсов
3. Исследование рынка готовой продукции

1.9. « ... » – метод системного исследования функции каждого материала направленный на минимизацию затрат на всех стадиях производства продукции при высоком ее качестве

1. Комплексный анализ
2. Стоимостной анализ
3. Качественный анализ

1.10. « ... » - это процесс реализации производственной продукции работ, услуг (ПРУ) с целью превращения товаров в деньги и удовлетворения запросов потребителей

1. Сбыт
2. Продажа
3. Распространение

1.11. Лозунг и сущность современной концепции маркетинга, преобладающей на большинстве рынков

1. « Производить нужно то, что выгодно »
2. « Производить нужно то, что будет куплено »
3. « Производить нужно то, что более полно удовлетворяет потребности общества »

1.12. « ... » – это возможные убытки в коммерческой работе

1. Коммерческий ущерб
2. Коммерческий отрицательный результат
3. Коммерческий риск

1.13. Виды ориентации коммерческой деятельности предприятия

1. Производственная и бытовая ориентация
2. Сбытовая и маркетинговая ориентация
3. Маркетинговая и производственная ориентация

1.14. На самых высоких должностях при сбытовой ориентации коммерческой деятельности предприятия находятся

1. Экономисты, отвечающие за сбыт продукции
2. Инженеры, отвечающие за производство продукции
3. Менеджеры, отвечающие за общее управление предприятием
4. Маркетологи, отвечающие за исследование рынка



1511241060

1.15. Какой горизонт перспективного планирования в сбытовой ориентации

1. Преимущественно краткосрочный
2. Преимущественно долгосрочный
3. Преимущественно среднесрочный

1.16. На что направлены научные исследования в сбытовой ориентации

1. На усовершенствование выпускаемой продукции
2. На анализ рынка
3. На издержки производства

1.17. Виды эффекта от реализации маркетинговых мероприятий

1. Транспортный и внутритранспортный
2. Внутритранспортный и внетранспортный
3. Внетранспортный и транспортный

1.18. « ... » - это ориентированная на потребителя система научно-обоснованных представлений об управлении производственно-сбытовой деятельностью предприятий в условиях рыночной экономики

1. Современная концепция рынка
2. Современная концепция маркетинга
3. Современная концепция предприятия

1.19. Применение какой концепции возможно в следующих ситуациях: когда спрос на товары и услуги превышает предложение; когда себестоимость товаров и услуг слишком высока, и ее необходимо снизить, для чего требуется повышение производительности

1. Концепция интенсификации коммерческих усилий
2. Концепция совершенствования упаковки товара
3. Концепция совершенствования производства

1.20. « ... » - предполагает, что успешно продать товары можно только при значительных усилиях в сфере сбыта, рекламы и стимулирования потребителей

1. Концепция интенсификации коммерческих усилий
2. Концепция совершенствования упаковки товара
3. Концепция совершенствования производства

1.21. Виды спроса

1. Отрицательный, усиленный спроса, скрытый спрос, поднимающийся, нерегулярный (сезонный) спрос, полноценный спрос, чрезмерный и нерациональный спрос

2. Отрицательный, отсутствие спроса, скрытый спрос, падающий, нерегулярный (сезонный) спрос, полноценный спрос, чрезмерный и нерациональный спрос

3. Отрицательный, отсутствие спроса, скрытый спрос, падающий, регулярный (сезонный) спрос, полноценный спрос, чрезмерный и иррациональный спрос

1.22. Тип маркетинга, в целях управления спросом, связанный с наличием товаров и услуг, на которые спрос отсутствует по причине незаинтересованности или неинформированности потребителей

1. Конверсионный маркетинг
2. Стимулирующий маркетинг
3. Развивающийся маркетинг

1.23. « ... » - представляет собой специальный набор мероприятий по оживлению падающего спроса в определенный период жизненного цикла товаров и услуг (реклама, спецскидки, льготы и т.п.)

1. Ремаркетинг
2. Демаркетинг
3. Синхромаркетинг

1.24. « ... » - совокупность объектов и факторов, оказывающих непосредственное влияние на возможности транспортной организации обслуживать своих потребителей

1. Макросреда маркетинга
2. Микросреда маркетинга
3. Производственная среда маркетинга



1511241060

1.25. « ... » – совокупность общественных и природных факторов, воздействующих непосредственно на деятельность организации

1. Производственная среда маркетинга
2. Микросреда маркетинга
3. Макросреда маркетинга

1.26. К неконтролируемым факторам микросреды маркетинга относят

1. Только клиентов и конкурентов
2. Только посредников и поставщиков
3. Клиентов, конкурентов, посредников и поставщиков

1.27. « ... » – это предприятия и организации, обеспечивающие его материальными ресурсами, необходимыми для нормального функционирования транспортного производства

1. Поставщики транспорта
2. Операторы-перевозчики
3. Посредники на транспорте

1.28. Структурно макросреду маркетинга на транспорте можно представить следующими основными факторами

1. Социально-этнические, внутривидовые, демографические, природные, научно-исследовательские, культурно-исторические
2. Социально-экономические, политические, демографические, природные, научно-технические, культурно-исторические
3. Социально-политические, психологические, экологические, природные, научно-технические, культурно-бытовые

1.29. Внешние групповые факторы, наиболее существенные для деятельности АТО, на рыночном уровне

1. Психология потребителя, научно-технические, формы конкуренции
2. Психология потребителя, научно-исследовательские, формы конкуренции
3. Психология потребителя, научно-технические, формы маркетинга

1.30. « ... » – формируются и определяются самой организацией в процессе всего жизненного цикла и оказывают существенное и основное влияние на финансово-производственные результаты ее деятельности, а также является наиболее управляемыми элементами бизнес-среды АТП

1. Внешние факторы
2. Рыночные факторы
3. Внутренние факторы

При проведении текущего контроля обучающимся будет выдано индивидуальное задание.

#### **Критерии оценивания:**

- 100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 75-99 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;
- 50-74 баллов - при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;
- 25-49 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;
- 0-24 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-24	25-49	50-74	75-99	100
Шкала оценивания	не зачтено	не зачтено	не зачтено	зачтено	зачтено

#### **Защита практических работ**

Оценочными средствами для текущего контроля по защите практических работ являются контрольные вопросы

Опрос по контрольным вопросам.



1511241060

При проведении текущего контроля обучающимся будет письменно задано два вопроса, на которые они должны дать ответы. Например:

1. Назовите методы изучения транспортных рынков. .
2. Что из себя представляет договор фрахтования транспортного средства.?

Критерии оценивания:

- 100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 75–99 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;
- 50–74 баллов - при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;
- 25–49 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;
- 0–24 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-24	25-49	50-74	75-99	100
Шкала оценивания	не зачтено	не зачтено	не зачтено	зачтено	зачтено

### 5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Оценочными средствами для промежуточной аттестации являются вопросы к зачету.

#### Вопросы к зачету:

1. Дайте определение рынка транспортных услуг.
2. Направление совершенствования государственного регулирования РТУ.
3. Функции государства при регулировании РТУ.
4. Факторы внутренней среды РТУ.
5. Конкурентные модели РТУ.
6. Разделение автотранспортного рынка на сектора.
7. Факторы, влияющие на развитие конкуренции на РТУ.
8. Методы изучения транспортных рынков.
9. Особенности и структура рынка транспортных услуг.
10. Признаки транспортной услуги.
11. Методы формирования спроса.
12. Этапы разработки автотранспортных услуг.
13. Позиционирование автотранспортных услуг.
14. Анализ и планирование в управлении АТП и регулировании РТУ.
15. Продвижение транспортных услуг на рынок и стимулирование сбыта.
16. Проведение товарной политики на РТУ.
17. Проведение тарифной политики.
18. Разработка плана маркетинга АТП.
19. Организация сервисного обслуживания потребителей.
20. Система показателей коммерческой деятельности АТП.
21. Диверсификация деятельности АТП.
22. Заключение договоров на перевозку грузов.
23. Заключение договоров на перевозку пассажиров.
24. Содержание договора перевозки пассажира.
25. Договор фрахтования транспортного средства.
26. Факторы, влияющие на снижение себестоимости перевозок.
27. Порядок оформления путевой и транспортной документации.
28. Ответственность сторон при выполнении перевозок.
29. Коммерческая работа транспортно-экспедиционных предприятий.
30. Коммерческая работа при организации междугородных перевозок.
31. Коммерческая работа при выполнении городских и пригородных перевозок.
32. Коммерческая работа при транспортном обслуживании населения.
33. Оценка качества услуг грузового транспорта.
34. Оценка качества пассажирских перевозок.
35. Контроль качества выполнения транспортных услуг.
36. Диспетчерское управление в повышении качества предоставления услуг.



1511241060

36. Конкурентоспособность транспортной услуги.
37. Конкурентоспособность АТП.
38. Методика оценки конкурентоспособности предприятия.
39. Факторы, влияющие на конкурентный потенциал АТП.
41. Методы контроля качества транспортных услуг.
42. Показатели эффективности коммерческой деятельности АТП.
43. Комплекс маркетинга транспортного предприятия
44. Основные направления маркетинга на транспорте
45. Анализ рынка транспортных услуг
46. Концепции планирования перевозок на транспорте в системе маркетинга
47. Стратегическое планирование работы транспортных предприятий в системе маркетинга
48. Комплексное «колесо качества» транспортного обслуживания грузовладельцев
49. Тарифная политика на транспорте
50. Коммуникационная политика на транспорте
51. Неценовые методы стимулирования спроса на транспортные услуги
52. Маркетинг подсобно-вспомогательной и диверсификационная деятельность на транспорте
53. Определение коммерческой эффективности мероприятий маркетинга
54. Системное управление качеством продукции (услуг)
55. Структура и содержание МС ИСО серии 9000

Оценивание обучающегося на зачёте по дисциплине

Критерии оценивания:

- 100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 75-99 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;
- 50-74 баллов - при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;
- 25-49 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;
- 0-24 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-24	25-49	50-74	75-99	100
Шкала оценивания	не зачтено	не зачтено	не зачтено	зачтено	зачтено

### **5.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

При проведении текущего контроля по темам в конце занятия обучающиеся убирают все личные вещи с учебной мебели, достают листок чистой бумаги и ручку. На листке бумаги записываются Фамилия, Имя, Отчество, номер группы и дата проведения опроса. Далее преподаватель задает два вопроса, которые могут быть, как записаны на листке бумаги, так и нет. В течение пяти минут обучающиеся должны дать ответы на заданные вопросы, при этом использовать любую печатную и рукописную продукцию, а также любые технические средства не допускается. По истечении указанного времени листы с ответами сдаются преподавателю на проверку. Результаты оценивания ответов на вопросы доводятся до сведения обучающихся не позднее трех учебных дней после даты проведения опроса. Если обучающийся воспользовался любой печатной или рукописной продукцией, а также любыми техническими средствами, то его ответы на вопросы не принимаются и ему выставляется 0 баллов.

При проведении текущего контроля по практическим работам обучающиеся представляют ответы на вопросы преподавателю. Преподаватель анализирует содержание ответов, после чего оценивает достигнутый результат. До промежуточной аттестации допускается студент, который выполнил все требования текущего контроля.

## **6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины "Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания"**

### **6.1 Основная литература**

1. Клепцова, Л. Н. Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления подготовки 190700.62 «Технология транспортных процессов» / Л. Н. Клепцова ; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф.



1511241060

автомоб. перевозок. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2014. – 230 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM) – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90060&type=utchposob:common>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)

2. Половцева, Ф. П. Коммерческая деятельность [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям: "Коммерция", "Маркетинг", "Товароведение и экспертиза товаров", "Юриспруденция" со специализацией "Коммерческое право" и по направлению "Коммерция" / Ф. П. Половцева. – Москва : ИНФРА-М, 2011. – 248 с.

3. Ершов, Н. С. Особенности и эффективность маркетинга транспортных услуг [Электронный ресурс]. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 69 с. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=88250](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=88250). – Загл. с экрана. (12.09.2017)

4. Клепцова, Л. Н. Экономика автотранспортного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов» / Л. Н. Клепцова ; ФГБОУ ВО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. автомоб. перевозок. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2016. – 165 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM) – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=91433&type=utchposob:common>

## 6.2 Дополнительная литература

1. Клепцова, Л. Н. Рынок транспортных услуг [Текст] : учебное пособие / Л. Н. Клепцова, В. В. Михайлов, А. А. Клепцов; ГОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т". – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2005. – 144 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90143&type=utchposob:common>

2. Клепцова, Л. Н. Экономика автотранспортного предприятия. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления «Технология транспортных процессов» при изучении курсов «Экономика автотранспортного предприятия», «Экономика отрасли» и «Экономика дорожного движения» / Л. Н. Клепцова ; ФГБОУ ВО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. автомоб. перевозок. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2016. – 113 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM) – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=91402&type=utchposob:common>

3. Клепцова, Л. Н. Предпринимательство на автомобильном транспорте [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления 190700.62 «Технология транспортных процессов» всех форм обучения / Л. Н. Клепцова ; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. автомоб. перевозок. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2013. – 407 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM) – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=91175&type=utchposob:common>

## 6.3 Методическая литература

1. Клепцова, Л. Н. Рынок автотранспортных услуг и качество транспортного обслуживания [Электронный ресурс] : методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления подготовки 190700.62 «Технология транспортных процессов» очной формы обучения / Л. Н. Клепцова; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. автомоб. перевозок. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2014. – 59 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=8224>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)

2. Клепцова, Л. Н. Рынок автотранспортных услуг и качество транспортного обслуживания [Электронный ресурс] : методические указания к контрольной работе для студентов направления подготовки 190700.62 «Технология транспортных процессов» заочной формы обучения / Л. Н. Клепцова; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. автомоб. перевозок. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2014. – 26 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=8167>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)

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

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т.Ф. Горбачева.  
Режим доступа: [www.kuzstu.ru](http://www.kuzstu.ru)
2. Электронные библиотечные системы:
  - Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru);
  - Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>;
  - Консультант студента. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru>



1511241060

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины "Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания"**

Для освоения курса «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания» предусмотрено, что значительную часть времени от аудиторных занятий студент должен заниматься самостоятельно. В этой связи студент должен уметь планировать свое время, учитывая, что он наряду с данной дисциплиной должен изучать и другие относящиеся к профессиональному и экономическому циклу обучения. Таким образом, для получения полноценного образования по дисциплине «РТУ и КТО» студент должен проявить желание и трудиться, чтобы приобрести навыки профессиональной деятельности в условиях работы транспортного рынка.

Цель самостоятельной работы студентов заключается в глубоком, полном усвоении учебного материала и в развитии навыков самообразования. В целом разумное сочетание самостоятельной работы с иными видами учебной деятельности позволяет реализовать три основных компонента университетского образования:

- познавательный, который заключается в усвоении студентами необходимой суммы знаний по избранной специальности, а так же способности самостоятельно их пополнять;
  - развивающий, то есть выработка навыков аналитического и логического мышления, способности профессионально оценить ситуацию и найти правильное решение;
  - воспитательный – формирование профессионального сознания, мировоззренческих установок, связанных не только с выбранной ими специальностью, но и с общим уровнем развития личности.
- Самостоятельная работа студентов обычно складывается из нескольких составляющих
- работа с текстами: учебниками по маркетингу на транспорте и дополнительной литературой в виде учебных пособий, научных книг и статей;
  - использование отраслевых сайтов по маркетингу и коммерческой работе на транспорте;
  - просмотр конспектов лекций, методических указаний;
  - подготовка к зачету.

При самостоятельной работе нужно составить план – для чего и в каком объеме следует подготовить материал. Также нужно выбрать метод работы – провести конспектирование материала или выполнить расчеты. Особый подход требуется при подготовке к зачету.

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине "Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания", включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для изучения дисциплины может использоваться следующее программное обеспечение:

1. Microsoft Windows
2. Libre Office
3. Mozilla Firefox
4. Google Chrome
5. Opera
6. Yandex

## **10 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине "Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания"**

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебных кабинетов (аудиторий) и лабораторий, оснащенных мультимедийным оборудованием, выходом в интернет, видеотехникой и акустическими системами, обеспечивающими возможности проведения учебных занятий студентов в дистанционном формате.

Для организации учебного процесса кафедра располагает учебными аудиториями, двумя специализированными компьютерными классами, доступом к нормативно-правовым системам «Консультант Плюс» и «Гарант», переносными комплектами мультимедийного оборудования, доступом к библиотечному фонду, в том числе через библиотечный зал экономических наук, к электронной библиотеке КузГТУ.

Комплект мультимедийной техники ( 6505,6506).



1511241060



## **11 Иные сведения и (или) материалы**

Учебная работа проводится с использованием как традиционных так и современных интерактивных технологий. В рамках лекций применяются следующие интерактивные методы:

- разбор конкретных примеров;
- работа в группах;
- мультимедийная презентация.



1511241060



1511241060

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор филиала КузГТУ  
в г. Новокузнецке

 Э.И. Забнева  
« 01 » сентября 2017 г.

**Изменения рабочей программы  
«Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания»**

**6.1 Основная литература**

1. Клепцова, Л. Н. Коммерческая работа предприятия автомобильного транспорта [Текст] : учеб. пособие / Л. Н. Клепцова, Ю. Е. Воронов. – Кемерово : ГУ КузГТУ, 2006. – 139 с.
2. Клепцова, Л. Н. Организация коммерческой деятельности на автомобильном транспорте [Текст] : учеб. пособие / Л. Н. Клепцова, Т. Н. Борисова. – Кемерово : Кузбассвуиздат, 2005. – 187 с.
3. Клепцова, Л. Н. Рынок транспортных услуг [Текст] : учеб. пособие / Л. Н. Клепцова, В. В. Михайлов. – Кемерово : ГУ КузГТУ, 2005. – 144 с.
4. Клепцова, Л. Н. Рынок транспортных услуг [Текст] : учебное пособие / Л. Н. Клепцова, В. В. Михайлов, А. А. Клепцов ; ГОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т". – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2005. – 144 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90143&type=utchposob:common>. (07.08.2017).
5. Клепцова, Л. Н. Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания [Текст] : учебное пособие / Л. Н. Клепцова, П. А. Зыков. – Кемерово : Офсет, 2016. – 190 с.

**6.2 Дополнительная литература**

1. Бычков, В. П. Предпринимательская деятельность на автомобильном транспорте : учебное пособие / В. П. Бычков. – 2-е изд., перераб. – Воронеж : Воронежская гос. лесотехническая академия, 2010. – 420 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142051>. – Загл. с экрана. (07.08.2017).
2. Ершов, Н. С. Особенности и эффективность маркетинга транспортных услуг [Электронный ресурс]. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 69 с. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=88250](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=88250). – Загл. с экрана. (07.08.2017).
3. Клепцова, Л. Н. Предпринимательство на автомобильном транспорте [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления 190700.62 «Технология транспортных процессов» всех форм обучения / Л. Н. Клепцова ; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. автомоб.перевозок. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2013. – 407 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM) – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=91175&type=utchposob:common>. (07.08.2017).
4. Клепцова, Л. Н. Экономика автотранспортного предприятия. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления «Технология транспортных процессов» при изучении курсов «Экономика автотранспортного предприятия», «Экономика отрасли» и «Экономика дорожного движения»/ Л. Н. Клепцова ; ФГБОУ ВО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. автомоб.

перевозок. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2016. – 113 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=91402&type=utchposob:common>. (07.08.2017).

5. Тультаев, Т. А. Маркетинг товаров и услуг : учебно-практическое пособие / Т. А. Тультаев. – Москва : Евразийский открытый институт, 2011. – 318 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=91071>. – Загл. с экрана. (07.08.2017).

#### **10 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для осуществления образовательного процесса по данной дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

- лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием;
- учебная аудитория для проведения практических занятий;
- библиотека для самостоятельной работы обучающихся;
- компьютерный класс с выходом в сеть «Интернет» для самостоятельной работы обучающихся.