

Український державний університет залізничного транспорту

Рекомендовано  
на засіданні кафедри  
маркетингу, комерційної діяльності  
та економічної теорії  
протокол № 1 від 27 серпня 2021 р.

СИЛАБУС З ДИСЦИПЛІНИ

# УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

I семестр 2021-2022 навчального року

освітній рівень другий (магістр)

галузь знань 07 Управління та адміністрування

спеціальність 075 Маркетинг

освітня програма:

- маркетинг

Час та аудиторія проведення занять: згідно розкладу - <http://rasp.kart.edu.ua/>

1. Команда викладачів:

Лектор: Волохов Володимир Анатолійович
Контакти: +38 (057) 730-10-47, e-mail: <a href="mailto:Ekonom.77@ukr.net">Ekonom.77@ukr.net</a>
Години прийому та консультацій: понеділок 13.00-14.00
Веб сторінка курсу: <a href="http://do.kart.edu.ua/">http://do.kart.edu.ua/</a>
Додаткові інформаційні матеріали: <a href="http://metod.kart.edu.ua">http://metod.kart.edu.ua</a>



# УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

І семестр 2021-2022 навчального року

силабус

для здобувачів ОПП «Маркетинг» другого (магістерського) рівня

## Команда викладачів:

**Лектор:** Волохов Володимир Анатолійович

**Контакти:** +38 (057) 730-10-47, e-mail: [Ekonom.77@ukr.net](mailto:Ekonom.77@ukr.net)

**Години прийому та консультацій:** понеділок 13.00-14.00

Із переходом підприємств до ринкової економіки і розвитком конкуренції виникає необхідність у забезпеченні якості виробленої продукції (послуг). Як свідчить світовий досвід ринку транспортних послуг, їх конкурентоздатність на 95% залежить від якості. Високий рівень якості транспортних послуг у сфері є запорукою безпеки перевезень, задоволеності та лояльності споживачів. Надання послуг транспортом, якість яких відповідає потребам споживачів, забезпечується управлінням.

Головне призначення цього курсу – формування знань про головні завдання, напрямки та функції з забезпечення конкурентоспроможності транспортних підприємств в ринкових умовах.

Курс «Управління якістю транспортних послуг» дозволяє сформулювати абсолютно нове уявлення щодо управління якістю транспортних послуг. Поєднання теоретичних положень й узагальнення практичного досвіду розкриває зміст проведення роботи у сфері ефективної системи управління якістю транспортних послуг в сучасних умовах.

**Метою викладання дисципліни є** формування у майбутніх фахівців розуміння та вміння вирішувати на практиці проблеми розробки політики управління якістю транспортних послуг згідно з його маркетинговою стратегією на основі отримання системи спеціальних теоретичних знань.

**Завдання курсу:**

- набуття студентами теоретичних знань з питань застосування концептуальних засад управління конкурентоспроможністю транспорту, використання стратегії і тактики управління якістю транспортних послуг, принципів і закономірностей виявлення конкурентних переваг;
- опанування студентами методичного інструментарію розробки та реалізації завдань контролю якості транспортних послуг;
- оволодіння ідеологією концепції та навичками формування стратегії транспортного підприємства ;
- розроблення пропозицій щодо формування та удосконалення методики економічного аналізу якості транспортних послуг;
- набуття навичок з особливості аналізу конкурентних переваг транспортних послуг.

**Курс має на меті сформувати та розвинути наступні *компетентності* студентів:**

Заплановані загальні компетентності (ЗК), фахові компетентності (ФК), знання (ЗН), уміння (УМ), комунікації (К), автономія та відповідальність:

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 1 Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 3 Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК 1 Здатність логічно і послідовно відтворювати та застосовувати знання з найновіших теорій, методів і практичних прийомів маркетингу.

### ***Чому ви маєте обрати цей курс?***

Якщо вас цікавить, як прийняти правильне управлінське рішення і забезпечити успіх підприємства на ринку транспортних послуг, а також, як підвищити якість його роботи та рівень сервісу, знайти найоптимальніші шляхи рішення виробничих задач, тоді вам обов'язково необхідний цей курс!

Фахівцям у сфері транспорту та його складової частини – залізничного транспорту, рекомендують різні підходи до оцінки якості послуг, що надаються транспортними підприємствами та з визначення шляхів його підвищення. Для умов ринку, коли потрібна оцінка по базі безлічі показників, в умовах інтегрального спектра вибору технологій стає складним для використання як сам вибір підходу, так і його застосування.

На сьогоднішньому етапі розвитку євроінтеграційних процесів робиться акцент на якості та ефективності надаваних послуг і вдосконалення їх технологічного процесу, виходячи із забезпечення вимог клієнтів і споживачів до якості обслуговування, що висуває завдання формування системи оцінки рівня даного в транспортно-технологічній сфері.

Рівень сервісного обслуговування транспортних підприємств можна визначити, давши оцінку основним показникам якості послуг. Проблеми формування показників якості послуг, визначення рівня сервісного обслуговування та методи його підвищення відрізняються особливістю методичної складності, яка обумовлена тісним, складним і органічно поєднаним взаємозв'язком між різними зацікавленими сторонами наданих послуг (постачальниками, суспільством, споживачами). При цьому в силу різних

інтересів, виховання, психологічних та багатьох інших загальнолюдських властивостей оціночна шкала виконання вимог у кожній зі сторін може значно відрізнятись.

Курс «Управління якістю транспортних послуг» спрямований на набуття глибоких практичних навичок у майбутніх фахівців системних знань і розуміння концептуальних основ управління якістю транспортних послуг, теорії й практики розвитку цього напрямку та набуття навичок самостійної роботи щодо застосування навчального матеріалу стосовно сучасних методів оцінки показників якості транспортних послуг.

Здобувачі освіти зможуть реалізувати себе в розробці сучасних концепцій маркетингу і менеджменту, застосуванні менеджменту і логістики в системі оцінки якості транспортного підприємства, визначенні ефективності залучення новітніх транспортних технологій, застосовуванні інструментарію маркетингу, менеджменту і логістики в для підвищення якості транспортних послуг (на прикладі залізничного транспорту).

Від здобувачів очікуються:

- базові знання з дисципліни «Управління якістю транспортних послуг»;
- розуміння основ з оцінки якості транспортного обслуговування;
- наявність логічного мислення при розв'язанні задач з оцінки якості транспортних послуг;

- вміння використовувати сучасні логістичні та маркетингові заходи, розробляти й обґрунтовувати рішення на основі комплексу оптимізаційних моделей; обґрунтовувати вибір оптимального моделі оцінки якості послуг; аналізувати ефективність транспортних послуг і зокрема залізничного транспорту.

Команда викладачів готова надати будь-яку допомогу з найбільш складними та проблемними аспектами курсу по електронній пошті і особисто - у робочий час.

### *Організація навчального процесу*

Курс «Управління якістю транспортних послуг» вивчається на 1-му році денної/заочної повної форми навчання магістра та забезпечує:

- глибоке розуміння основних теоретичних понять з якості транспортного обслуговування;
- набуття практичних навичок з вирішення проблем підвищення ефективності надаваних послуг і вдосконалення їх технологічного процесу на прикладі залізничного транспорту.

Курс складається з однієї лекції щотижня, та практичного заняття раз на 2 тижні . Він супроводжується текстовим матеріалом, презентаціями та груповими завданнями. Студенти матимуть можливість застосовувати отримані знання та вирішувати практичні завдання протягом обговорень в аудиторії та розробки проектів з вирішення складних проблем логістики. В рамках курсу передбачаються лекції запрошених роботодавців.

Практичні заняття з курсу передбачають вивчення прийомів та методів, які дозволять сформуванню бази знань, умінь та навичок з розв'язання прикладних проблем логістики. Виконання завдань супроводжується зануренням у суміжні дисципліни, що доповнюють теми, та формують у студента інформаційну та комунікативну компетентності.

### *Теми курсу за модулями*

#### **Модуль 1.**

**Тема 1.** Основні поняття і визначення у сфері якості транспортних послуг

**Тема 2.** Стандарти управління якістю транспортних послуг

**Тема 3.** Сучасні системи сертифікації транспортних послуг

**Тема 4.** Управлінські технології для поліпшення якості транспортних послуг

## Модуль 2.

**Тема 5.** Показники якості транспортних послуг

**Тема 6.** Методи оцінювання рівня якості транспортних послуг та конкурентоспроможності підприємств транспортної галузі

**Тема 7.** Прогнозування і планування в сфері оцінювання якості транспортних послуг

**Тема 8.** Контроль у сфері якості транспортних послуг

**Тема 9.** Розвиток транспортних послуг в Україні

### Управління якістю транспортних послуг

#### схема курсу

<b>Поміркуй</b>	Лекції	<b>Виконай</b>
	Запрошені лектори	
	Довідковий матеріал	
	Презентації	
	Обговорення в аудиторії	
	Групові завдання	
	Індивідуальні завдання	
	Індивідуальні консультації	
	Залік	

#### *Ресурси курсу*

Інформація про курс розміщена на сайті Університету (<http://kart.edu.ua>), включаючи навчальний план, лекційні матеріали, презентації, завдання та правила оцінювання курсу.

Додатковий матеріал та посилання на електронні ресурси доступні на сайті Університету у розділі «Дистанційне навчання» поряд із питаннями, над якими необхідно поміркувати під час підготовки для обговорення в аудиторії. Необхідна підготовка повинна бути завершена до початку наступної лекції. Ви повинні бути готовими до дискусій та мозкових штурмів – ми хочемо знати, що ви думаєте!

Приклади питань для обговорення доступні на слайдах відповідних презентацій. Ось деякі з них:

1. Проблеми і перспективи оцінки якості транспортних послуг в Україні.
2. Фактори, які впливають на конкурентоспроможність залізничного транспорту
3. Шляхи підвищення конкурентоспроможності залізничного транспорту України
4. Роль держави в забезпеченні конкурентоспроможності залізничного транспорту
5. Проблеми оцінки конкурентоспроможності окремого виду транспорту

Додаткові ресурси курсу: <https://pidruchniki.com/menedzhment/>

**Лекції та практичні заняття**  
**Денна форма здобуття освіти**

Тиждень	Кількість годин	Тема лекції	Кількість годин	Тема практичних, семінарських та лабораторних занять
1	2	Основні поняття і визначення у сфері якості транспортних послуг		
2	2	Стандарти управління якістю транспортних послуг	2	Застосування статистичних методів в процесі управління якістю транспортних послуг
3	2	Стандарти управління якістю транспортних послуг		
4	2	Сучасні системи сертифікації транспортних послуг	2	Управління витратами на транспортування
5	2	Сучасні системи сертифікації транспортних послуг		
6	2	Управлінські технології для поліпшення якості транспортних послуг	2	Діагностика проблем якості транспортних послуг
7		Модульний контроль знань		
8	2	Показники якості транспортних послуг		
9	2	Методи оцінювання рівня якості транспортних послуг та конкурентоспроможності підприємств транспортної галузі	2	Оцінка ефективності якості транспортних послуг
10	2	Методи оцінювання рівня якості транспортних послуг та конкурентоспроможності підприємств транспортної галузі		
11	2	Прогнозування в системі управління якістю транспортних послуг	2	Визначення інтегрального показника конкурентоспроможності в галузі надання транспортних послуг
12	2	Прогнозування в системі управління якістю транспортних послуг		
13	2	Планування в сфері оцінювання якості транспортних послуг	2	Прогнозування в системі управління якістю транспортних послуг.
13	2	Планування в сфері оцінювання якості транспортних послуг		
14	2	Контроль у сфері якості транспортних послуг	2	Планування процесу транспортування за допомогою інформаційних систем
15	2	Розвиток транспортних послуг в Україні		
16			1	Використання реінжинірингу та концепції "6 сигм" в процесі управління якістю транспортних послуг
		Модульний контроль знань		

**Заочна форма здобуття освіти**

Тиждень	Кількість годин	Тема лекції	Кількість годин	Тема практичних, семінарських та лабораторних занять
1	2	Основні поняття і визначення у сфері якості транспортних послуг. Стандарти	2	Застосування статистичних методів в процесі управління якістю транспортних послуг

		управління якістю транспортних послуг. Сучасні системи сертифікації транспортних послуг		
2	2	Управлінські технології для поліпшення якості транспортних послуг. Показники якості транспортних послуг	2	Управління витратами на транспортування. Діагностика проблем якості транспортних послуг. Оцінка ефективності якості транспортних послуг
3	2	Методи оцінювання рівня якості транспортних послуг та конкурентоспроможності підприємств транспортної галузі	2	Визначення інтегрального показника конкурентоспроможності в галузі надання транспортних послуг
4	2	Прогнозування в системі управління якістю транспортних послуг. Планування в сфері оцінювання якості транспортних послуг.	2	Прогнозування в системі управління якістю транспортних послуг. Планування процесу транспортування за допомогою інформаційних систем
5	2	Контроль у сфері якості транспортних послуг. Розвиток транспортних послуг в Україні	2	Використання реінжинірингу та концепції "6 сигм" в процесі управління якістю транспортних послуг

### *Правила оцінювання*

При заповненні заліково-екзаменаційної відомості та залікової книжки (індивідуального навчального плану) студента, оцінка, виставлена за 100-бальною шкалою, повинна бути переведена до національної шкали (5, 4, 3,) та шкали ECTS (A, B, C, D, E)

Визначення назви за державною шкалою(оцінка)	Визначення назви за шкалою ECTS	За 100 бальною шкалою	ECTS оцінка
ВІДМІННО – 5	<b><u>Відмінно</u></b> – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90-100	A
ДОБРЕ – 4	<b><u>Дуже добре</u></b> – вище середнього рівня з кількома помилками	82-89	B
	<b><u>Добре</u></b> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	75-81	C
ЗАДОВІЛЬНО - 3	<b><u>Задовільно</u></b> - непогано, але зі значною кількістю недоліків	69-74	D
	<b><u>Достатньо</u></b> – виконання задовольняє мінімальні критерії	60-68	E
НЕЗАДОВІЛЬНО - 2	<b><u>Незадовільно</u></b> – потрібно попрацювати перед тим як отримати залік (без повторного вивчення модуля)	35-59	FX
	<b><u>Незадовільно</u></b> - необхідна серйозна подальша робота (повторне вивчення модуля)	<35	F

#### Завдання на самостійну роботу:

- Студентам пропонується обрати один з 8 варіантів тем для створення власного проекту впродовж семестру. За вчасне та вірне виконання завдання нараховується **20 балів до поточного модульного контролю**. За невиконане завдання бали не нараховуються. Необхідний обсяг виконання завдання складає 50% на перший модульний контроль і 100% на другий модульний контроль.

Пербіг поточного виконання завдання та питання для обговорення надсилаються на e-mail викладача або перевіряються ним особисто.

- Студенти мають прорецензувати одну роботу іншого студента або групи впродовж семестру очно та висловити свої критичні зауваження.
- Студенти мають змогу самі запропонувати тему для самостійної роботи з узгодженням з викладачем.

	<b>Теми проектів</b>
1	Перспективні напрямки розвитку залізничного транспорту України
2	Конкуренентоспроможність залізничного транспорту провідних країн світу
3	Конкуренентні переваги залізничного транспорту на ринку транспортних послуг
4	Шляхи збереження конкурентних переваг залізниць України на ринку транспортних послуг
5	Роль держави в забезпеченні конкурентоспроможності залізничного транспорту як стратегічної галузі народного господарства
6	Порівняльний аналіз конкурентоспроможності залізничного та автомобільного видів транспорту
7	Роль інтегрованих транспортних компаній в підвищенні конкурентоспроможності транспортних послуг
8	Інтеграція різних видів транспорту в інших країнах світу

#### Ступінь залученості:

Мета участі в курсі – залучити вас до дискусії, розширити можливості навчання для себе та своїх однолітків та дати вам ще один спосіб перевірити свої погляди на питання ринкових відносин в сучасних умовах. Участь буде оцінюватися на основі кількості та вірності ваших відповідей. Питання, хоча й заохочуються, однак не оцінюються в цьому блоці. Ми намагаємося надати всім студентам рівні та справедливі можливості для підвищення власної залученості. **Максимальна сума становить 10 балів.**

#### Практичні заняття:

Оцінюються за ступенем залученості (до 10 балів) та стислою презентацією виконаного завдання (до 5 балів). Ступінь залученості визначається участю у роботі дискусійного клубу з питань застосування логістичних технологій. **Максимальна сума становить 15 балів.**

Якщо студент пропустив практичне заняття для отримання балів за нього він повинен самостійно відпрацювати матеріал, що розглядався на занятті; виконати індивідуальне завдання – підготувати доповідь відповідно до теми календарного плану. Доклад оцінюється максимально **до 5 балів.**

#### Модульне тестування:

Оцінюються за вірними відповідями на тестові модульні питання (15 питань в тесті, кожна вірна відповідь оцінюється в 2,7 бали). **Максимальна кількість становить 40 балів за модуль.**

#### Залік:

Студент отримує залік за результатами модульного 1-го та 2-го контролю шляхом накопичення балів. Максимальна кількість балів, яку може отримати студент становить 100 (до 60 балів поточного контролю та до 40 балів тестування). Середнє арифметичне суми модульних оцінок складає екзаменаційний бал. Якщо студент не погоджується із запропонованими балами він може підвищити їх на заліку, відповівши на питання викладача (додаток 1).



### *Програмні результати навчання*

Матриця відповідності програмних результатів навчання, освітніх компонентів, методів навчання та оцінювання дисципліни «Управління якістю транспортних послуг»

Результати навчання	Методи навчання	Форми оцінювання
<p>РН 1 Знати і вміти застосовувати у практичній діяльності сучасні принципи, теорії, методи і практичні прийоми маркетингу.</p> <p>РН 2 Вміти адаптовувати і застосовувати нові досягнення в теорії та практиці маркетингу для досягнення конкретних цілей і вирішення задач ринкового суб'єкта, у тому числі, транспортної галузі.</p> <p>РН 9 Розуміти сутність та особливості застосування маркетингових інструментів, у тому числі, на ринку транспортних послуг, в процесі прийняття маркетингових рішень.</p>	<p>Виконання студентами індивідуального завдання щодо розробки заходів проведення дослідження ринку транспортних послуг</p>	<p>Поточне оцінювання під час практичних занять</p>
<p>РН 3 Планувати і здійснювати власні дослідження у сфері маркетингу, аналізувати його результати і обґрунтовувати ухвалення ефективних маркетингових рішень в умовах невизначеності.</p> <p>РН 10 Обґрунтувати маркетингові рішення на рівні ринкового суб'єкта із застосуванням сучасних управлінських принципів, підходів, методів, прийомів.</p>	<p>Проблемний виклад матеріалу щодо застосування щодо застосування інструментів прогнозування і планування в сфері оцінювання якості транспортних послуг</p>	<p>Поточне оцінювання під час практичних занять</p>
<p>РН 4 Вміти розробляти стратегію і тактику маркетингової діяльності, у тому числі, підприємств транспортної галузі, з урахуванням крос-функціонального характеру її реалізації.</p> <p>РН 6 Вміти підвищувати ефективність маркетингової діяльності ринкового суб'єкта (в</p>	<p>Виконання студентами індивідуального творчого завдання щодо підвищення конкурентоспроможності залізничної галузі на ринку транспортних послуг</p>	<p>Перевірка ІНДЗ</p>

тому числі, транспортної галузі) на різних рівнях управління, розробляти проекти у сфері маркетингу та управляти ними.		
РН 12 Здійснювати діагностування та стратегічне й оперативне управління маркетингом задля розробки та реалізації маркетингових стратегій, проектів і програм.	Виконання студентами індивідуального творчого завдання щодо здійснення контролю у сфері якості транспортних послуг	Перевірка ІНДЗ
РН 13 Керувати маркетинговою діяльністю ринкового суб'єкта, у тому числі, транспортної галузі, а також його підрозділів, груп і мереж, визначати критерії та показники її оцінювання. РН 16 Усвідомлювати важливість соціальної відповідальності за прийняті рішення у професійній діяльності, дотримуватись морально культурних цінностей.	Здатність до захисту своїх прав на базі норм чинного законодавства (Закон України «Про інвестиційну діяльність», Господарський кодекс України) та демократичних принципів суспільства	Оцінювання під час групової роботи на практичних заняттях

#### ***Команда викладачів***

**Волохов Володимир Анатолійович** (<http://kart.edu.ua/kafe-m-ua/kolectuv-kafedru-m-ua>) – лектор з питань прикладних проблем маркетингу і логістики

Освіта: Харківська державна академія залізничного транспорту, 1999 р., спеціальність «Транспортний менеджмент», інженер-економіст. Кандидат економічних наук з 2008 року. Дисертацію захистив у спеціалізованій вченій раді Д 64.820.05 при Українській державній академії залізничного транспорту за спеціальністю 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)», номер диплома ДК № 046868., тема дисертації «Удосконалення ціноутворення на вантажні залізничні перевезення на основі логістичного підходу»,. Напрямки наукової діяльності: удосконалення ціноутворення на вантажні залізничні перевезення.

#### ***Кодекс академічної доброчесності***

Порушення Кодексу академічної доброчесності Українського державного університету залізничного транспорту є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним. Кодекс доступний за посиланням:

<http://kart.edu.ua/documentu-zvo-ua>

Зокрема, дотримання Кодексу академічної доброчесності УкрДУЗТ означає, що вся робота на іспитах та заліках має виконуватися індивідуально. Під час виконання самостійної роботи студенти можуть консультуватися з викладачами та з іншими студентами, але повинні самостійно розв'язувати завдання, керуючись власними знаннями, уміннями та навичками. Посилання на всі ресурси та джерела (наприклад, у звітах, самостійних роботах чи презентаціях) повинні бути чітко визначені та оформлені належним чином. У разі спільної роботи з іншими студентами над виконанням індивідуальних завдань, ви повинні зазначити ступінь їх залучення до роботи.

### ***Інтеграція студентів із обмеженими можливостями***

Вища освіта є провідним чинником підвищення соціального статусу, досягнення духовної, матеріальної незалежності і соціалізації молоді з обмеженими функціональними можливостями й відображає стан розвитку демократичних процесів і гуманізації суспільства.

Для інтеграції студентів із обмеженими можливостями в освітній процес Українського державного університету залізничного транспорту створена система дистанційного навчання на основі сучасних педагогічних, інформаційних, телекомунікаційних технологій.

Доступ до матеріалів дистанційного навчання з цього курсу можна знайти за посиланням: <http://do.kart.edu.ua/>

### **РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

*Основна література до всіх тем:*

1. Дикань В.Л. Обеспечение конкурентоустойчивости предприятия. [Текст]- Харьков:Основа, 1995.-350 с.
2. Дикань В.Л. Реформирование экономики Украины и конкурентоустойчивость предприятия. [Текст]-Харьков:Основа, 1997.-354 с.
3. Иванов Ю.Б. Конкурентоспособность предприятия в условиях формирования рыночной экономики: [Текст] Монография.- Харьков: ХГЕУ, 1997.- 246 с.
4. Скударь Г.М. Управление конкурентоспособностью крупного акционерного общества: Проблемы и решения. [Текст]- К.: Наук. думка, 1999.- 496 с.
5. Закон України «Про захист від недобросовісної конкуренції» від 7.06.96 р. №236/96-ВР.
6. Закон України «Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницької діяльності» від 18.02.92 р. №2132-ХІІ
7. Постанова Кабінету Міністрів України «Про наукові дослідження у сфері демонополізації економіки та розвитку конкуренції» від 25.05.98 р. №739
8. Постанова Верховної Ради України «Про державну програму демонополізації економіки та розвитку конкуренції» від 21.12.93 р. №3757-ХІІ
9. Oleg Vasyliiev, Volodymyr Volokhov, Inna Volokhova, Olena Lukianova, Hanna Zhovtiak Priority-partnership approach as a mechanism for encouraging investment activities at the railway transport SHS Web of Conferences. 67, (2019). DOI: 10.1051/shsconf/20196704014
10. Зоріна О.І., Волохов В.А., Волохова І.В., Дергоусова А.О., Сиволовська О.В., Мкртичян О.М., Гончаренко Д.С. Маркетинг транспортних послуг: Навч. посібник. - Харків: УкрДУЗТ, 2017. – 180 с.
11. Зоріна О.І., Волохов В.А., Волохова І.В. Маркетинговий розвиток ринку транспортних послуг: Конспект лекцій. - Харків: УкрДУЗТ, 2017. – 46 с.

#### **Допоміжна:**

1. Закон України «Конституція України» №254к/96-ВР від 28.06.96. [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
2. Господарський кодекс України: – К.: Велес, 2004. – 164 с.
3. Цивільний кодекс України: – К.: Велес, 2004.- 278 с.
4. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000.№2121-III.із змінами та доповненнями.[www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
5. Закон «Про національну депозитарну систему та особливості електронного обігу цінних паперів в Україні» №710/97-ВР від 10.12.97 (зі змінами та доповненнями).[www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
6. Закон України «Про господарські товариства» №1576-12 від 19.09.91 (зі змінами та доповненнями).[www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).

7. Закон України «Про інвестиційну діяльність» №1560-12 від 18.09.91 (зі змінами та доповненнями). [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
8. Закон України «Про цінні папери і фондовий ринок» №3480-IV від 23.02.06. [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
9. Закон «Про банки і банківську діяльність» №2121-III від 07.12.2000 (зі змінами та доповненнями). [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
10. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» (зі змінами та доповненнями) №1775-3 від 01.06.2000. [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
11. Закон України «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності» (зі змінами та доповненнями) №98/96-ВР від 23.03.96. [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
12. Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» №755-4 від 15.05.03. [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).

*Додаткова література до всіх тем:*

13. Закон України «Конституція України» №254к/96-ВР від 28.06.96. [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
14. Господарський кодекс України: – К.: Велес, 2004. – 164 с.
15. Цивільний кодекс України: – К.: Велес, 2004.- 278 с.
16. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000. №2121-III. із змінами та доповненнями. [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
17. Закон «Про національну депозитарну систему та особливості електронного обігу цінних паперів в Україні» №710/97-ВР від 10.12.97 (зі змінами та доповненнями). [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
18. Закон України «Про господарські товариства» №1576-12 від 19.09.91 (зі змінами та доповненнями). [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
19. Закон України «Про інвестиційну діяльність» №1560-12 від 18.09.91 (зі змінами та доповненнями). [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
20. Закон України «Про цінні папери і фондовий ринок» №3480-IV від 23.02.06. [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
21. Закон «Про банки і банківську діяльність» №2121-III від 07.12.2000 (зі змінами та доповненнями). [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
22. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» (зі змінами та доповненнями) №1775-3 від 01.06.2000. [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
23. Закон України «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності» (зі змінами та доповненнями) №98/96-ВР від 23.03.96. [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).
24. Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» №755-4 від 15.05.03. [www.portal.rada.gov.ua](http://www.portal.rada.gov.ua).

*Інформаційні ресурси в інтернеті*

1. <http://metod.kart.edu.ua/>
2. <http://www.ukrstat.gov.ua/>
3. <http://www.ukrexport.gov.ua/>
4. <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/959-12>
5. <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2097-12>

Додаток 1

**Питання з дисципліни «Управління якістю транспортних послуг»  
для проведення заліку**

1. Поясніть, чому проблема якості є фактором підвищення рівня життя, економічної, соціальної і екологічної безпеки.
2. Чому не можна розглядати якість ізольовано з позицій виробника і споживача.

3. Чому якість є комплексним поняттям, що відображає ефективність всіх 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. Яким вимогам повинна задовольняти система управління якістю?
10. Яка мета політики в області якості.
11. Місце процесу управління якістю в системі менеджменту транспортної організації.
12. Особливості послуг на відміну від товарів.
13. Роль маркетингу транспортних послуг системі забезпечення якості транспортного виробництва.
14. Система показників якості продукції та послуг підприємств транспорту.
15. Функції та методи управління якістю перевезень.
16. Етапі маркетингового дослідження транспортного ринку.
17. Методі формування попиту на транспортні послуги.
18. Споживча сегментація ринку пасажирських перевезень: принципи і критерії.
19. Етапі 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 норму в правовому забезпеченні управління якістю транспортної продукції та послуг.
31. Сутність та основні принципи стандартизації.
32. Загальна структура стандартів з управління якістю.
33. Стандартизація в 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.