

**Контрольные вопросы по дисциплине**  
**«Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания»**  
**Направление подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов»**  
**Профиль: «Организация перевозок на автомобильном транспорте»**  
**4 курс**

1. Определения: услуга, транспортная услуга.
2. Классификация транспортных услуг.
3. Основные и дополнительные транспортные услуги.
4. Особенности транспортных услуг.
5. Внутренняя и внешняя среда транспортного предприятия.
6. Характеристика предприятий, оказывающих услуги по перевозке грузов в г. Ростове-на-Дону.
7. Характеристика предприятий, оказывающих услуги по перевозке пассажиров в г. Ростове-на-Дону.
8. Определения: качество, управление качеством, сертификат продукции, уровень качества, оценка качества.
9. Философский и социальный аспекты качества
10. Технический и экономический аспект качества
11. Система и критерии европейской премии качества.
12. Система и критерии российской премии качества
13. Компоненты оценки качества услуг.
14. Требования к качеству организации услуг.
15. Этапы оценки уровня качества услуг.
16. Методы оценки уровня качества.
17. Компоненты оценки качества услуг: надежность, доступность, безопасность, комфортность, информативность.
18. Параметры качества транспортного обслуживания.
19. Определение надежности транспортного обслуживания.
20. Определение безопасности транспортного обслуживания.

21. Определение комфортности транспортного обслуживания.
22. Определение уровня информационного сервиса транспортного обслуживания.
23. Определение регулярности перевозок.
24. Определение доступности транспортного обслуживания.
25. Определение комплексности и гибкости транспортного обслуживания.
26. Конкурентоспособность транспортных услуг.
27. Роль качества в конкурентоспособности транспортного предприятия.
28. Результаты услуг транспорта: экономический эффект, социальный эффект.
29. Расчет показателей оценки качества обслуживания пассажиров на городских пассажирских перевозках.
30. Расчет показателей оценки качества обслуживания пассажиров на региональных пассажирских перевозках.
31. Описание этапов и уровней оценки качества пассажирских перевозок.
32. Особенности применения методов оценки уровня качества.
33. Требования к качеству перевозок грузов.
34. Особенности качества грузовых перевозок.
35. Параметры системы качества доставки грузов.
36. Расчет показателей оценки качества.
37. Оценка уровня качества транспортного обслуживания потребителей грузовых перевозок.
38. Система управления качеством.
39. Схема механизма управления качеством услуг.
40. «Петля качества».
41. Всеобщее управление качеством.
42. Принципы TQM.
43. Алгоритм управления качеством.
44. Этапы управления качеством на предприятии.
45. Разработка стратегии, тактики и политики в области качества.
46. Документация системы управления качеством