

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"  
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к205) Организация перевозок и  
безопасность на транспорте

Каликина Т.Н., канд.  
техн. наук, доцент



26.05.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Управление качеством в пассажирском комплексе

для направления подготовки 23.04.01 Технология транспортных процессов

Составитель(и): к.т.н, Доцент, Каликина Т.Н.

Обсуждена на заседании кафедры: (к205) Организация перевозок и безопасность на транспорте

Протокол от 17.05.2023г. № 5

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

г. Хабаровск  
2023 г.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к205) Организация перевозок и безопасность на транспорте

Протокол от \_\_ \_\_\_\_ 2024 г. № \_\_  
Зав. кафедрой Каликина Т.Н., канд. техн. наук, доцент

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к205) Организация перевозок и безопасность на транспорте

Протокол от \_\_ \_\_\_\_ 2025 г. № \_\_  
Зав. кафедрой Каликина Т.Н., канд. техн. наук, доцент

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к205) Организация перевозок и безопасность на транспорте

Протокол от \_\_ \_\_\_\_ 2026 г. № \_\_  
Зав. кафедрой Каликина Т.Н., канд. техн. наук, доцент

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры (к205) Организация перевозок и безопасность на транспорте

Протокол от \_\_ \_\_\_\_ 2027 г. № \_\_  
Зав. кафедрой Каликина Т.Н., канд. техн. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины Управление качеством в пассажирском комплексе  
разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.08.2020 № 908

Квалификация **магистр**

Форма обучения **заочная**

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах:
в том числе:		зачёты (курсе) 3
контактная работа	6	контрольных работ 3 курс (1)
самостоятельная работа	134	
часов на контроль	4	

**Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)**

Курс	3		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	2	2	2	2
Практически е	4	4	4	4
Итого ауд.	6	6	6	6
Контактная работа	6	6	6	6
Сам. работа	134	134	134	134
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

**1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.1	Обеспечение надлежащего качества транспортного обслуживания пассажиров. Комплекс мер по повышению качества транспортного обслуживания пассажиров. Брак в транспортном обслуживании. Базовые понятия в области качества транспортного обслуживания пассажиров. Структура управления пассажирскими компаниями на железных дорогах мира. Основы управления пассажирской компанией. Принципы функционирования. Оценка возможных рисков в деятельности пассажирской компании. Показатели работы пассажирской компании. Задачи по управлению качеством транспортного обслуживания. Показатели качества, нормативы. Факторы, воздействующие на качество обслуживания. Контроль качества обслуживания клиентов.
1.2	

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Код дисциплины: Б1.В.ДВ.01.02	
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Не требуется
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Преддипломная практика

**3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**ПК-3: Способен к планированию, выстраиванию логистики пассажирских перевозок, клиентоориентированности и оказанию качественных транспортных услуг в пассажирском комплексе**

**Знать:**

основы проектирования логистических систем доставки грузов и пассажиров, принципы клиентоориентированности

**Уметь:**

произвести оценку эффективности работы логистического центра для обслуживания пассажиров

**Владеть:**

навыками проектирования логистических систем перевозки пассажиров

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Лекции</b>						
1.1	Обеспечение надлежащего качества транспортного обслуживания пассажиров. Комплекс мер по повышению качества транспортного обслуживания пассажиров. Брак в транспортном. Современные концепции и модели управления качеством обслуживания /Лек/	3	2		Л1.3Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
	<b>Раздел 2. Практические занятия</b>						
2.1	Документация в управлении качеством. Документирование системы менеджмента качества /Пр/	3	1	ПК-3	Л1.1 Л1.3Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
2.2	Процессный подход к управлению качеством /Пр/	3	1	ПК-3	Л1.1 Л1.3Л2.3 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
2.3	Показатели работы пассажирской компании. Задачи по управлению качеством транспортного обслуживания. /Пр/	3	1	ПК-3	Л1.2 Л1.3Л2.5 Л2.6 Э3 Э4	0	
2.4	Показатели качества, нормативы. Факторы, воздействующие на качество обслуживания. Контроль качества обслуживания клиентов. /Пр/	3	1	ПК-3	Л1.2 Л1.3Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

<b>Раздел 3. Самостоятельная работа студентов</b>							
3.1	самостоятельное углубленное изучение отдельных теоретических и практических вопросов /Ср/	3	48	ПК-3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
3.2	Подготовка к обсуждению вопросов на занятиях /Ср/	3	43	ПК-3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
3.3	Написание контрольной работы /Ср/	3	34	ПК-3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
3.4	Подготовка к зачету /Ср/	3	9		Э3	0	
<b>Раздел 4. Контроль</b>							
4.1	Зачет /Зачёт/	3	4	ПК-3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Котлер Ф., Келлер К.Л.	Маркетинг. Менеджмент: учеб.	Санкт-Петербург: Питер, 2015,
Л1.2	Каликина Т. Н., Комарова В.В.	Управление пассажирскими компаниями: учеб. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2017,
Л1.3	Михеева Е. Н., Сероштан М. В.	Управление качеством: учебник	Москва: Дашков и К°, 2017, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454086">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454086</a>

#### 6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Багиев Г.Л., Тарасевич В.М., Багиев Г.Л.	Маркетинг: учебник для бакалавров и специалистов	Санкт-Петербург: Питер, 2012,
Л2.2	Калужский М.Л.	Практический маркетинг: учеб. пособие для вузов	Санкт-Петербург: Питер, 2012,
Л2.3	Коротков А.В.	Маркетинговые исследования: учеб. для бакалавров	Москва: Юрайт, 2012,
Л2.4	Викулова Е.Ю.	Маркетинг: учеб. пособие для бакалавров	Чита: ЗаБИЖТ, 2013,
Л2.5	Рыжикова Т.Н.	Аналитический маркетинг: что должен знать маркетинговый аналитик: учеб. пособие для вузов	Москва: Инфра-М, 2014,
Л2.6	Салдаева Е. Ю., Цветкова Е. М.	Управление качеством: практикум	Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439331">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439331</a>

#### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	официальный сайт журнала «Маркетинг в России и за рубежом».	<a href="http://www.mavriz.ru">http://www.mavriz.ru</a>
----	---	---

Э2	Интернет портал «Маркетинг».	<a href="http://marketing.web-3.ru">http://marketing.web-3.ru</a>
Э3	сайт Международной организации стандартизации	<a href="http://www.iso.org">http://www.iso.org</a>
Э4	сайт Ассоциации Деминга.	<a href="http://www.deming.ru">http://www.deming.ru</a>
<b>6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)</b>		
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>		
Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380		
Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415		
Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС		
АСТ тест - Комплекс программ для создания банков тестовых заданий, организации и проведения сеансов тестирования, лиц.АСТ.РМ.А096.Л08018.04, дог.372		
Free Conference Call (свободная лицензия)		
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>		
1. Профессиональная база данных, информационно-справочная система КонсультантПлюс - <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>		
2. Профессиональная база данных, информационно-справочная система Техэксперт - <a href="http://www.cntd.ru">http://www.cntd.ru</a>		

## 7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
225	Учебная аудитория для проведения лабораторных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Учебно-исследовательская лаборатория "Проектирование транспортно-логистических систем", "Лаборатория диспетчерского управления"	персональные компьютеры, мультимедийный комплект, комплект мебели
343	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендации по организации изучения дисциплины. Для продуктивного изучения дисциплины и успешного прохождения контрольных испытаний (текущих и промежуточных) магистранту рекомендуется: 1) В самом начале учебного курса познакомиться со следующей учебно-методической документацией: - программа дисциплины; - перечень знаний, умений и навыков, которыми студент должен владеть; - тематические планы лекций и практических занятий; - контрольные мероприятия; - список основной и дополнительной литературы, а также электронных ресурсов; - перечень вопросов экзамену. 2) В начале обучения возможно тщательнее спланировать время, отводимое на контактную и самостоятельную работу по дисциплине, представить этот план в наглядной форме и в дальнейшем его придерживаться, не допуская срывов графика индивидуальной работы и аврала в предсессионный период. Пренебрежение этим пунктом приводит к переутомлению и резкому снижению качества усвоения учебного материала. 3) Изучить список рекомендованной основной и дополнительной литературы и убедиться в её наличии в бумажном или электронном виде. Необходимо иметь «под рукой» специальные и универсальные словари и энциклопедии, для того, чтобы постоянно уточнять значения используемых терминов и понятий. Пользование словарями и справочниками необходимо сделать привычкой. Опыт показывает, что неудовлетворительное усвоение предмета зачастую коренится в неточном, смутном или неправильном понимании и употреблении понятийного аппарата учебной дисциплины. Самостоятельная работа обучающихся с информационными ресурсами Интернет. Самостоятельная работа обучаемых в сети Интернет использованием возможностей телекоммуникационных сетей является самыми распространенными. Данный вид СРС развивает познавательную самостоятельность обучающихся, повышает его кругозор и обеспечивает выход в мировое информационное пространство с применением поисковых информационных технологий. Некоторые виды самостоятельной работы обучаемых в сети Интернет: 1) Поиск и обработка информации: поиск, анализ и обработка существующих информационных в сети на данную тему, их оценивание; составление библиографического списка; комление с профессиональными телеконференциями; анализ обсуждения актуальных проблем. 2) Диалог в сети: общение в синхронной телеконференции (чате) со специалистами или обучающимися других групп или вузов, изучающих данную тему; обсуждение возникающих проблем в отсроченной телеконференции; консультации с преподавателем и другими обучающимися через отсроченную телеконференцию; обсуждение возникающих проблем в отсроченной телеконференции (общение через электронную почту и телеконференцию с обучающимися); интервью on-line с виртуальным персонажем. 3) Просмотр, изучение и создание web-страниц: просмотр и изучение выполненных рефератов, докладов и других работ и рецензий на сайте; создание тематических web-страниц индивидуально и в мини-группах; создание web-

страниц с ответами на часто возникающие вопросы, подсказками и необходимыми справочниками материалами; создание банка данных о педагогических и методических находках обучающихся, банка игр и упражнений. Необходимо отметить, тот факт, что большинство обучающихся скачивают ту или иную информацию из Интернета, используют ее без изменений в качестве доклада, реферата и других видов СРС, что совершенно недопустимо. Обучающиеся должны научиться использовать полученную информацию из Интернета в практических целях, развивать умения критического мышления и уметь синтезировать, трансформировать, вести глубокий анализ полученных знаний и оценить насколько глубже, чтобы самостоятельно суметь создать и сформировать собственные задания и взгляды для работы по выбранной теме. При подготовке к зачету следует использовать материал, который находится в [kdvgyups.ru](http://kdvgyups.ru). Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся. Специальные условия их обучения определены Положением ДВГУПС П 02-05-14 «Об условиях обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья» (в последней редакции).

## Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

**Направление: 23.04.01 Технология транспортных процессов**

**Направленность (профиль): Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта**

**Дисциплина: Управление качеством в пассажирском комплексе**

**Формируемые компетенции:**

**1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.**

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче зачета

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся: - обнаружил на зачете всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; - допустил небольшие упущения в ответах на вопросы, существенным образом не снижающие их качество; - допустил существенное упущение в ответе на один из вопросов, которое за тем было устранено студентом с помощью уточняющих вопросов; - допустил существенное упущение в ответах на вопросы, часть из которых была устранена студентом с помощью уточняющих вопросов	Зачтено
Низкий уровень	Обучающийся: - допустил существенные упущения при ответах на все вопросы преподавателя; - обнаружил пробелы более чем 50% в знаниях основного учебно-программного материала	Не зачтено

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оцениваются следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено

Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

## 2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета

1. Сущность и значение маркетинга в управленческой деятельности предприятия
2. Эволюция концепций маркетинга.
3. Типология потребителей на товарном рынке. Отличительные особенности бизнес-рынка.
4. Комплекс маркетинга. Особенности комплекса маркетинга в сфере услуг
5. Характеристика макро- и микросреды компании
6. Внешняя и внутренняя информация, источники ее получения.
7. Первичная и вторичная информация. Методы сбора первичной информации
8. Изучение спроса как направление маркетингового исследования. Состояния спроса и виды маркетинга.
9. Исследование конкурентов как направление маркетингового исследования
10. Сущность сегментации рынка. Основные критерии сегментации.
11. Выбор целевого рынка. Стратегии сегментации.
12. Позиционирование товара. Критерии и стратегии эффективного позиционирования
13. Товар как маркетинговая категория. Трехуровневая структура товара
14. Классификация товаров на потребительском рынке.
15. Классификация товаров на бизнес-рынке
16. Жизненный цикл товара. Особенности маркетинга на различных этапах ЖЦТ
17. Характеристика основных этапов разработки товара-новинки.
18. Товарный ассортимент: понятие, основные характеристики (широта, глубина, насыщенность). Пути расширения ассортимента

19. Товарная марка: понятие, основные составляющие, преимущества использования.
20. Требования и подходы к присвоению марочных названий
21. Упаковка как инструмент маркетинга.
22. Сущность и содержание ценовой политики предприятия. Факторы, оказывают влияние на формирование цен.
23. Характеристика основных этапов разработки ценовой политики.
24. Методы ценообразования. Их преимущества и недостатки
25. Стратегии ценообразования
26. Каналы распределения товаров: типы, функции и факторы, определяющие их выбор
27. Стратегии охвата рынка в процессе распределения товаров.
28. Характеристика инструментов комплекса маркетинговых коммуникаций
29. Реклама как инструмент маркетинга: понятие, виды, средства рекламы
30. Паблик рилейшнз: цели, задачи, основные мероприятия ПР
31. Стимулирование продаж: цели, объекты, основные средства стимулирования
32. Прямой маркетинг: понятие, цели, виды, преимущества перед традиционным маркетингом
33. Характеристика процесса личной продажи
34. Планирование маркетинговой деятельности в компании. Структура плана маркетинга
35. Организация службы маркетинга
36. Контроль и анализ маркетинговой деятельности

### **3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.**

1. Современные концепции маркетинга
2. Социальная ответственность и этика в маркетинге
3. Маркетинг услуг и его особенности
4. Маркетинговая среда предприятия
5. Маркетинговая информация и маркетинговые исследования
6. Оценка рыночного проса в маркетинге
7. Анализ конкуренции на рынке и создание конкурентных преимуществ предприятия
8. Исследование процесса принятия решения о покупке бизнес-потребителями
9. Исследование процесса принятия решения о покупке индивидуальными потребителями.
10. Сегментация рынка потребителей.
11. Товар как категория маркетинга
12. Концепция жизненного цикла товара
13. Разработка нового товара продукции
14. Упаковка как инструмент маркетинга
15. Формирование ассортиментной политики предприятия
16. Разработка сервисной стратегии в системе товарной политике предприятия
17. Позиционирование товара на рынке в целях достижения конкурентных преимуществ
18. Управление качеством товаров в маркетинге
19. Роль стандартизации и дифференциации в товарной политике предприятия
20. Брэнд-менеджмент в системе товарной политики предприятия
21. Маркетинговый подход к разработке ценовой политики предприятия
22. Маркетинговый подход к организации сбыта товаров (услуг)
23. Франчайзинг как способ распределения товаров (услуг)
24. Взаимосвязь маркетинга и логистики в системе организации сбыта товаров (услуг)
25. Имидж предприятия и организация PR
26. Реклама, как средство продвижения товара
27. Директ-маркетинг в системе маркетинговых коммуникаций
28. Личные продажи как инструмент маркетинговых коммуникаций
29. Мерчандайзинг как инструмент маркетинга.
30. Современные методы стимулирования сбыта.
31. Разработка плана маркетинга
32. Организация и контроль маркетинга на предприятии
33. Маркетинг в розничной торговле
34. Маркетинг в оптовой торговле
35. Маркетинговый подход к управлению персоналом
36. Специфика международного маркетинга
37. Маркетинг в банковской сфере
38. Маркетинг туристских предприятий
39. Маркетинг транспортных услуг
40. Анализ маркетинговой деятельности предприятия (на примере конкретного)

- предприятия по выбору студента)  
 41. Информационное обеспечение маркетинговой деятельности  
 42. Доверительный маркетинг

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между бальной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

#### 4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.

Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.
--	---	---	--	---

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.