

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Новиков Денис Владимирович  
Должность: Директор филиала  
Дата подписания: 11.11.2024 10:37:55  
Уникальный программный идентификатор:  
3357c68ce48ec4f695c95289ac7a9678e502be60

**Опрос по разделам 1,2 дисциплины**  
**«Управление качеством на транспорте»**  
**направление подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов»**

для проверки освоения компетенции ПК-4: способностью проводить контроль и анализ факторов, влияющих на качество и безопасность перевозок, разрабатывать и реализовывать комплекс мероприятий по обеспечению качества и безопасности транспортных услуг

1. Какова роль квалиметрии, как науки?
2. Что понимается под методическими основами обеспечения качества продукции, качества и безопасности транспортных услуг?
3. Какая область практического применения методических основ обеспечения качества продукции и услуг?
4. Назовите показатели оценки технического уровня качества продукции.
5. Какие показатели, учитывают качество и безопасность пассажирских и грузовых перевозок (исходя из организации и технологии перевозок, требования безопасности перевозочного процесса)?
6. Назовите показатели качества грузовых перевозок, безопасности перевозочного процесса.
7. Назовите показатели качества пассажирских перевозок, безопасности перевозочного процесса.
8. Назовите этапы формирования, разработки и внедрения систем управления качеством продукции (отечественный опыт).
9. Какие международные организации, занимаются вопросами в области управления качеством продукции и услуг?

## Контрольная работа 1

по дисциплине «Управление качеством на транспорте»  
направление подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов»

для проверки освоения компетенции ПК-4 - способностью проводить контроль и анализ факторов, влияющих на качество и безопасность перевозок, разрабатывать и реализовывать комплекс мероприятий по обеспечению качества и безопасности транспортных услуг

Тема: «Разработка стандарта организации по внедрению технологических процессов, использованию технической документации, распорядительных актов предприятия при поставке нерудных материалов, соответствующих требованиям государственных стандартов, по обеспечению качества и безопасности транспортных услуг».

Цель работы: на примере анализа соответствия качества поставляемых речными транспортными предприятиями нерудных стройматериалов требованиям государственных стандартов, формирования документации и выработки соответствующих рекомендаций сформировать у обучающихся представление об использовании стандартов организаций для внедрения технологических процессов, использования технической документации, распорядительных актов предприятия.

Состав работы:

1. Изучение системы нормативно-правовых документов, определяющих требования и порядок разработки стандартов и регламентов по внедрению технологических процессов, использованию технической документации, распорядительных актов предприятия, по обеспечению качества и безопасности транспортных услуг.
2. Анализ нормативных документов, регламентирующих требования к качеству поставляемых нерудных стройматериалов.
3. Стандартные характеристики добываемых и поставляемых нерудных стройматериалов.
4. Сравнение характеристик добываемых стройматериалов со стандартными требованиями.
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию процесса поставки нерудных стройматериалов, корректировке соответствующей нормативно-технической документации.

Рекомендуемая литература:

1. Управление качеством продукции и перевозок грузов: учеб. пособие для транспортных вузов / В.Н. Костров, А.И. Телегин, А.О. Ничипорук, А.А. Никитин. – Изд. 2-е, с доп. и изм. – Н. Новгород: Изд-во ФБОУ ВПО «ВГАВТ», 2011. – 448 с.
2. Телегин, А.И. Управление качеством. Разработка стандарта организации: учебно-методическое пособие / А.И. Телегин, А.О. Ничипорук, Н.В. Гончарова. – Н. Новгород: Изд-во ФБОУ ВПО «ВГАВТ», 2014. – 44 с.
3. Челнокова, В.М. Управление качеством: учебное пособие / В.М. Челнокова, Н.В. Балберова. - СПб.: СПбГАСУ, 2010. - 135 с. [электронный ресурс] Режим доступа: <http://window.edu.ru/resource/290/74290>
4. Ничипорук, А.О. Техническое регулирование в транспортной отрасли РФ: актуальные задачи и перспективы. Монография / А.О. Ничипорук. – Н. Новгород: Изд-во ФБОУ ВПО «ВГАВТ», 2011. – 142 с.

Исходные данные к разделу по изучению качества поставляемых нерудных материалов и их соответствия требованиям государственных стандартов

Вариант	Порт добычи (поставки) речного песка	Полные остатки на ситах (А), %						Содержание примесей в песке, %				
		диаметр сит (№), мм						Пылевидные и глинистые частицы		Зерна гравия размером		Органические примеси, %
		0,16	0,315	0,63	1,25	2,5	всего	в т. ч. в комках	более 5 мм	более 10 мм		
1	ОАО «Печерский порт»	98,3	49,3	28,5	8,6	4,2	3,0	0,5	5,0	10,0	0,5	
2	ОАО «Вологодский порт»	92,4	30,2	27,3	12,6	7,1	8,0	0,8	10,0	4,0	1,0	
3	ОАО «Пермский порт»	94,5	48,4	33,3	18,5	11,2	5,0	0,5	8,0	6,0	1,2	
4	ОАО «Кировский порт»	96,2	51,4	31,1	21,4	13,1	3,0	1,0	10,0	3,0	0,5	
5	ОАО «Барнаульский порт»	98,2	53,1	38,3	22,6	14,2	3,5	0,3	12,0	4,0	0,5	
6	ОАО «Новосибирский порт»	97,4	57,2	32,4	27,0	15,1	3,0	0,5	15,0	5,0	0,3	
7	ОАО «Рыбинский порт»	96,4	62,1	24,3	17,1	3,5	5,0	0,8	10,0	2,0	0,7	
8	ОАО «Московский Западный порт»	95,2	61,8	42,8	15,1	4,6	6,0	0,7	12,0	1,0	1,0	
9	ОАО «Коломенский порт»	94,8	58,3	20,2	3,5	1,8	5,0	0,6	8,0	4,0	1,2	
10	ОАО «Серпуховской порт»	93,9	47,1	28,2	16,3	5,7	4,0	0,5	7,0	2,0	1,1	

Примечание. Проход через сито 016 рассчитывается.

## Примерные темы рефератов по дисциплине

### «Управление качеством на транспорте»

(раздел «Управление качеством, стандартизация и техническое регулирование: основные понятия, цели и принципы реализации, стандарты и регламенты по разработке и внедрению технологических процессов, использованию технической документации, распорядительных актов предприятия, обеспечения безопасности перевозочного процесса»)

1. Суть Тотального управления качеством (TQM).
2. Российский и международный подход к управлению качеством.
3. Методы административные и экономические к управлению качеством.
4. Важность обучения персонала в системе качества.
5. Место метрологии в системе менеджмента качества. Методические основы метрологического обеспечения. Показатели оценки технического уровня качества продукции (в том числе показатели, учитывающие качество пассажирских и грузовых перевозок (исходя из организации и технологии перевозок), требования безопасности перевозочного процесса).
6. Международный опыт в сертификации.
7. Перевозки штучных грузов на железнодорожном транспорте за рубежом.
8. Перевозки навалочных грузов на железнодорожном транспорте за рубежом.
9. Перевозки скоропортящихся грузов на водном транспорте за рубежом.
10. Перевозки навалочных и лесных грузов на водном транспорте за рубежом.
11. Концепция комплексного транспортно-обслуживания и развития систем управления транспортом в зарубежных странах. Зарубежный опыт повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения.
12. Комплексная система управления качеством и эффективностью грузовых железнодорожных перевозок.
13. Комплексная система управления качеством перевозок грузов на морском транспорте.
14. Комплексная система управления качеством и эффективностью перевозок в речном порту.
15. Комплексная система управления качеством перевозок на автомобильном транспорте.
16. Комплексная экономическая оценка качества перевозок грузов.
17. Основные источники и принципы определения эффективности повышения качества перевозок грузов. Правила разработки документов по внедрению технологических процессов, использованию технической документации, распорядительных актов предприятия, обеспечения безопасности перевозочного процесса.
18. Эффективность улучшения условий и способов перевозок грузов.

## Контрольная работа 2

по дисциплине «Управление качеством на транспорте»  
направление подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов»

для проверки освоения компетенции ПК-4 - способностью проводить контроль и анализ факторов, влияющих на качество и безопасность перевозок, разрабатывать и реализовывать комплекс мероприятий по обеспечению качества и безопасности транспортных услуг

Тема: «Обоснование специальной судо-часовой нормы загрузки-разгрузки судов в рамках разработки и реализации мероприятий по обеспечению качества и безопасности транспортных услуг».

Цель работы: сформировать у обучающихся представление о разработке направлений повышения качества и безопасности транспортных услуг на примере обоснования новой, прогрессивной судо-часовой нормы обработки судов в порту.

Состав работы:

1. Изучение влияния норм обработки подвижного состава, норм следования на продолжительность доставки грузов, качество и безопасность транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев.
2. Изучение алгоритма разработки судо-часовых норм, их влияния на качество и безопасность транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев (в части соблюдения сроков доставки грузов).
3. Разработка прогрессивной судо-часовой нормы, сравнение ее с базовой (общей).
4. Определение экономической эффективности внедрения новых норм в работу порта и повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев.

Рекомендуемая литература:

1. Управление качеством продукции и перевозок грузов : учеб. пособие для транспортных вузов / В.Н. Костров, А.И. Телегин, А.О. Ничипорук, А.А. Никитин.– Изд. 2-е, с доп. и изм. – Н. Новгород : Изд-во ФБОУ ВПО «ВГАВТ», 2011. – 448 с.
2. Телегин, А.И. Управление качеством. Разработка стандарта организации : учебно-методическое пособие / А.И. Телегин, А.О. Ничипорук, Н.В. Гончарова. – Н. Новгород: Изд-во ФБОУ ВПО «ВГАВТ», 2014. – 44 с.
3. Челнокова, В.М. Управление качеством: учебное пособие / В.М. Челнокова, Н.В. Балберова. - СПб.: СПбГАСУ, 2010. - 135 с. [электронный ресурс] Режим доступа: <http://window.edu.ru/resource/290/74290>
4. Ничипорук, А.О. Техническое регулирование в транспортной отрасли РФ: актуальные задачи и перспективы. Монография / А.О. Ничипорук. – Н. Новгород : Изд-во ФБОУ ВПО «ВГАВТ», 2011. – 142 с.

Исходные данные к разделу по обоснованию специальной судо-часовой  
нормы загрузки-разгрузки судов

Ва- риант	Специализированный причал в порту	Род груза	Вариант работ	Способ пе- ревозки груза	Судо- часовая норма, т/ч	Судно гру- зоподъем- ностью, т
1	ОАО «Ярославский порт»	соль	выгрузка	навалом	135	2000
2	ОАО «Костромской порт»	зерно	- « -	насыпью	57	2000
3	ОАО «Кинешемский порт»	щебень	погрузка	навалом	130	1000
4	ОАО «Нижегородский порт»	гравий	выгрузка	- « -	150	2000
5	ОАО «Чебоксарский порт»	пгс	- « -	- « -	160	1200
6	ОАО «Ульяновский порт»	щебень	- « -	- « -	250	3750
7	ОАО «Тольяттинский порт»	шлак	- « -	- « -	150	3000
8	ОАО «Самарский порт»	бутовый камень	погрузка	- « -	120	2000
9	ОАО «Балаковский порт»	зерно	- « -	насыпью	150	2000
10	ОАО «Вольский порт»	цемент	- « -	- « -	100	3000

Ва-риант	Тарифная норма загрузки судна, %	Количество слу-чаев (судов) по-грузки (выгрузки)	Время погрузки (выгрузки), ч
1	100	20	15,4; 9,8; 11,2; 11,8; 10,4; 12,9; 10,1; 13,7; 12,8; 13,5; 10,8; 12,5; 13,3; 14,2; 10,8; 14,8; 11,9; 12,3; 13,7; 10,9
2	100	20	28,4; 36,8; 35,0; 29,6; 27,6; 28,3; 34,4; 31,9; 35,1; 29,3; 28,8; 30,1; 33,3; 34,8; 30,7; 32,1; 29,9; 33,5; 32,8; 31,9
3	100	20	5,5; 8,1; 7,6; 6,8; 7,2; 5,6; 6,4; 6,9; 7,4; 7,2; 6,1; 5,8; 6,3; 6,9; 7,9; 6,4; 6,6; 7,3; 7,4; 6,5
4	100	20	10,1; 15,5; 13,3; 11,8; 13,1; 12,7; 10,9; 12,4; 11,9; 12,8; 13,2; 10,9; 13,2; 12,7; 11,8; 11,7; 14,5; 13,6; 12,7; 11,8
5	100	20	5,8; 8,4; 7,5; 7,2; 6,8; 6,4; 5,9; 6,3; 7,1; 6,0; 6,3; 7,0; 6,6; 6,8; 7,3; 6,0; 6,3; 6,9; 5,9; 6,5
6	100	20	12,5; 17,3; 15,0; 13,1; 14,9; 12,8; 13,7; 14,7; 14,3; 13,2; 12,9; 13,8; 14,4; 14,5; 13,8; 13,3; 12,9; 14,3; 13,7; 14,1
7	100	20	15,0; 21,1; 20,0; 18,7; 16,9; 18,4; 17,3; 17,8; 18,5; 19,1; 18,8; 17,9; 17,6; 18,1; 17,4; 18,2; 18,8; 17,9; 19,2; 18,3
8	100	20	14,5; 17,6; 16,5; 13,8; 16,1; 15,8; 15,3; 14,9; 17,0; 16,0; 15,2; 14,9; 15,3; 13,2; 14,7; 14,9; 15,7; 14,3; 15,5; 16,1
9	100	20	5,5; 8,2; 7,5; 6,8; 7,1; 7,2; 6,4; 5,8; 6,3; 7,0; 6,4; 5,9; 6,0; 7,3; 6,4; 5,8; 6,6; 5,9; 6,7; 6,9
10	100	20	25,5; 32,7; 30,0; 26,4; 26,7; 28,1; 29,8; 27,3; 27,7; 26,9; 27,3; 28,1; 31,0; 29,3; 27,8; 26,8; 28,1; 28,5; 27,9; 28,1

**Опрос по разделам 3, 4 дисциплины**  
**«Управление качеством на транспорте»**  
направление подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов»

для проверки освоения компетенции ПК-4: способностью проводить контроль и анализ факторов, влияющих на качество и безопасность перевозок, разрабатывать и реализовывать комплекс мероприятий по обеспечению качества и безопасности транспортных услуг

1. Что означает подтверждение соответствия?
2. Как осуществляется государственный контроль за соблюдением требований технических регламентов?
3. Охарактеризуйте систему развития технического регулирования на транспорте Российской Федерации.
4. Как осуществляется техническое регулирование на водном, железнодорожном и автомобильном транспорте?
5. Что в себя включают методические основы разработки комплексных систем управления качеством и безопасности перевозок грузов?
6. Что такое комплексные системы управления качеством, безопасностью и эффективностью грузовых железнодорожных перевозок на железнодорожном, автомобильном, морском и речном транспорте?
7. Что в себя включают методические основы разработки комплексных систем управления качеством и безопасностью перевозок пассажиров?
8. Каковы перспективы и принципы создания комплексных систем управления качеством, безопасностью и эффективностью перевозок?



## Тесты по дисциплине «Управление качеством на транспорте»

### Раздел «Квалиметрия как наука, её роль, методические основы метрологического обеспечения и области практического применения»

1. Что такое квалиметрия?

- 1) определение качества продукции;
- 2) определение количества продукции;
- 3) научная область, в рамках которой исследуется проблема количественной оценки качества продукции;
- 4) метрологическое обеспечение измерения продукции.

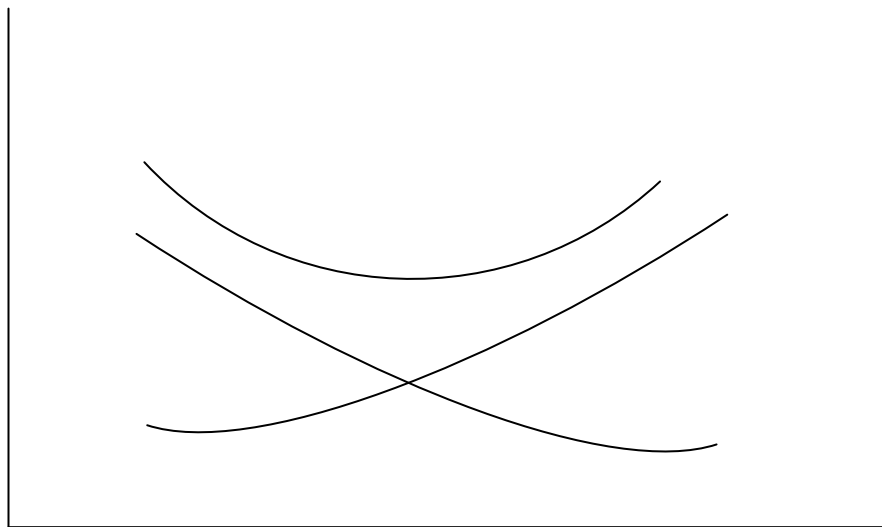
2. Что такое качество продукции?

- 1) это показатели, характеризующие продукцию;
- 2) это совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с её назначением;
- 3) это количественные методы определения качества продукции;
- 4) это сертификат, в котором отражены показатели, характеризующие её свойства в соответствии с требованиями государственных стандартов.

3. Какие факторы влияют комплексно на качество продукции?

- 1) технические, технологические, транспортные, организационные, финансовые, социальные, культурные;
- 2) технические, финансовые, организационные и социальные;
- 3) технические, организационные, экономические и социальные;
- 4) технологические, технические, финансовые, культурные.

4. Оптимальный уровень качества продукции. Покажите на графике, обозначив кривые и характерные точки.



5. Эффект от повышения качества продукции

- 1) для изготовителя продукции –
- 2) для потребителя продукции –
- 3) для государства –

6. Роль стандартизации в повышении качества продукции:

- 1) снижение типоразмеров и номенклатуры производимой продукции;
- 2) повышение качества продукции;
- 3) ускорение внедрения новых разработок в производство;
- 4) снижение стоимости выпускаемой продукции;
- 5) повышение объема выпускаемой продукции;
- 6) ускорение сменяемости устаревшей продукции.

7. Перечислите одиннадцать показателей качества продукции. Приведите примеры показателей качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса.

## Раздел «Сущность качества и управления им. Основные методы управления качеством»

1. Федеральный закон №184 от 27.12.2002 г. «О техническом регулировании» регулирует отношения, возникающие при:

- 1) стандартизации продукции и процессам её производства;
- 2) разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, процессам процесса, эксплуатации, хранении, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;
- 3) разработке, принятии и исполнении на добровольной основе других требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранении, выполнению работ или оказанию услуг;
- 4) оценке соответствия продукции, работ и услуг (сертификацию).

2. Что такое стандартизация по федеральному закону №184 «О техническом регулировании»?

- 1) деятельность по разработке стандартов;
- 2) деятельность по разработке систем управления качеством;
- 3) деятельность по установлению в стандартах правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг.

3. Что такое техническое регулирование по Федеральному закону №184 «О техническом регулировании»?

- 1) это установление технических параметров или показателей в стандартах на продукцию;
- 2) правовое регулирование отношений в области установления, применения и пополнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации..., выполнение работ или оказание услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия;
- 3) это оценка соответствия продукции, работ и услуг стандартным требованиям.

4. Виды технических регламентов в РФ:

- 1) общественные технические регламенты;
- 2) общие технические регламенты;
- 3) специализированные технические регламенты;
- 4) специальные технические регламенты.

5. Стандартизация в РФ осуществляется в целях:

- 1) повышения уровня безопасности... жизни и здоровья граждан; безопасности объектов...;
- 2) обеспечения эффективности торговли продуктами;
- 3) обеспечения научно-технического прогресса;
- 4) повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
- 5) рационального использования ресурсов;
- 6) максимального учета законных интересов заинтересованных лиц;
- 7) повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения

6. Стандарты организаций (предприятий) утверждаются:

- 1) Госстандартом РФ;
- 2) региональным органом стандартизации и метрологии Госстандарта РФ;
- 3) руководителем организации (предприятия), где разработан СТП;
- 4) правительством региона, где разработан СТП.

7. Орган по сертификации в РФ:

- 1) осуществляет подтверждение соответствия объектов сертификации;
- 2) осуществляет подтверждение соответствия объектов стандартизации;
- 3) выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие сертификацию;

- 4) выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие стандартизацию;
  - 5) приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия;
  - б) предоставляет заявителям право на применение знака соответствия.
8. Добровольная сертификация на продукцию, работы и услуги осуществляется:
- 1) по требованию Госстандарта РФ;
  - 2) по требованию регионального органа по стандартизации и метрологии;
  - 3) по инициативе владельца (продавца) продукции, выполняющего работы или предоставляющего услуги;
  - 4) по требованию местных органов власти.
9. Обязательная сертификация обеспечивается в РФ:
- 1) по требованиям технических регламентов;
  - 2) по требованиям государственных стандартов;
  - 3) по требованиям стандартов организаций (предприятий);
  - 4) по просьбе торговых организаций.
10. Четыре этапа формирования научных основ управления качеством в РФ:
- 1) патриархальная форма организации работ по качеству;
  - 2) индивидуальная форма организации работ по качеству;
  - 3) цеховая форма;
  - 4) бригадная форма;
  - 5) индустриальный этап;
  - 6) системная организация работ по качеству.
11. Необходимый уровень качества продукции:
- 1) планируется;
  - 2) устанавливается;
  - 3) рассчитывается;
  - 4) обеспечивается;
  - 5) определяется;
  - 6) поддерживается.
12. Система бездефектного труда (БИП):
- 1) впервые внедрена на Горьковском машиностроительном заводе;
  - 2) впервые внедрена на Львовском заводе связи;
  - 3) впервые внедрена на Саратовском авиационном заводе;
  - 4) впервые внедрена на Ярославском моторном заводе.
13. Сущность системы КАНАРСПИ:
- 1) качество, ресурс с первых изделий;
  - 2) качество на работе с продукцией (изделиями);
  - 3) качество, надежность, ресурс с первых изделий;
  - 4) отдых на Канарских островах.
14. Какие специальные функции выполняются на предприятии при управлении качеством?
15. Что такое КС УКП?
16. Какие стандарты разрабатываются в КС УКП в целях повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения?
- 1) государственные стандарты;
  - 2) отраслевые стандарты;
  - 3) стандарты организации (предприятия);
  - 4) технические регламенты;
  - 5) общие стандарты организации (предприятия);
  - 6) специальные стандарты организации (предприятия).

Вопросы для самоподготовки по дисциплине «Управление качеством на транспорте»:

1. Квалиметрия как наука, её роль, методические основы метрологического обеспечения и области практического применения. Термины и определения в области качества продукции.
2. Комплексная оценка качества продукции.
3. Качество продукции, стандартизация и научно-технический прогресс.
4. Показатели оценки технического уровня качества продукции (в том числе показатели, учитывающие качество пассажирских и грузовых перевозок (исходя из организации и технологии перевозок), требования безопасности перевозочного процесса).
5. Отечественный опыт разработки и внедрения систем управления качеством.
6. Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП).
7. Львовская система бездефектного труда (СБТ).
8. Горьковская система КАНАРСПИ и Ярославская система НОРМ.
9. Методические основы создания КС УКП. Порядок разработки, внедрения и совершенствования КС УКП.
10. Комплексные системы управления качеством продукции и эффективностью производства.
11. Управление качеством, стандартизация и техническое регулирование: основные понятия, цели и принципы реализации, нормативные правовые документы. Сфера применения Закона «О техническом регулировании» и цели технических регламентов.
12. Основные понятия и принципы технического регулирования.
13. Содержание, применение, виды технических регламентов и порядок их разработки.
14. Цели, принципы и документы в области стандартизации.
15. Национальный орган Российской Федерации по стандартизации. Технические комитеты по стандартизации. Правила разработки стандартов по внедрению технологических процессов, использованию технической документации, распорядительных актов предприятия.
16. Цели, принципы, формы и процедуры подтверждения соответствия.
17. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов.
18. Международная организация по стандартизации (ИСО) и тенденции ее развития.
19. Европейская организация по контролю качества и управление качеством в США.
20. Управление качеством в западноевропейских странах.
21. Управление качеством в Швеции и Японии.
22. Методические основы систем управления качеством на основе международных стандартов.
23. Перевозки грузов в зарубежных странах и обеспечение их сохранности. Зарубежный опыт повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев, развития инфраструктуры товарного рынка и каналов распределения.
24. Концепция комплексного транспортного обслуживания и развития систем управления транспортом за рубежом.
25. Характеристика качественных показателей транспортного комплекса Российской Федерации в сравнении с зарубежными странами.
26. Понятие и определение качества транспортных услуг.
27. Комплексная система управления качеством и эффективностью грузовых железнодорожных перевозок.
28. Комплексная система управления качеством перевозок грузов на морском транспорте.

29. Комплексная система управления качеством и эффективностью перевозок в речном порту.
30. Комплексная система управления качеством перевозок грузов на автомобильном транспорте.
31. Комплексная экономическая оценка качества перевозок грузов.
32. Основные источники и принципы определения эффективности повышения качества перевозок грузов.
33. Методические основы разработки комплексных систем управления качеством перевозок пассажиров.

Вопросы 1-4 к модулю 1, 5-10 - к модулю 2, 11-22 - к модулю 3, 23-33 - к модулю 4.