**Примерные оценочные материалы, применяемые при проведении**

**промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

**«Управление качеством в международных перевозках грузов»**

При проведении промежуточной аттестации обучающемуся предлагается дать ответы на два вопроса из нижеприведенного списка.

Примерный перечень вопросов

1. Понятие качества транспортной услуги.

2. Основные стандарты качества.

3. Надежность транспортного обслуживания.

4. Качество как объект управления.

5. Принципы системы менеджмента качества (СМК).

6. Процессный подход как основополагающий принцип системы менеджмента качества.

7. Модель системы менеджмента качества.

8. Системный процессный подход к управлению качеством.

9. Стратегии для управления моделью системы менеджмента качества.

10. Международные транспортные коридоры (МТК) в условиях расширения международного сотрудничества.

11. Понятие Международный транспортный коридор (МТК).

12. Система Международных транспортных коридоров.

13. Наиболее значимые МТК для России.

14. Важность участия России в формировании МТК.

15. Действующая система регламентации и оценки качества услуг.

16. Область и цели применения методики оценки удовлетворенности потребителей услуг в области грузовых перевозок ОАО «РЖД».

17. Контуры внешней и внутренней клиентоориентированности ЦФТО в сегменте обеспечения качества базовой услуги.

18. Факторы, определяющие качество выполнения обязательств по перевозке грузов.

19. Направления решения задачи повышения качества, действующие в ЦФТО ОАО «РЖД».

20. Переход на новый уровень внутренней и внешней клиентоориентированности в ОАО «РЖД».

21. Последовательность действий по стандартизации качества услуг в сфере грузовых перевозок.

22. Система всеобщего менеджмента качества (Total Quality Management - TQM).

23. Вовлечение всех сотрудников и их соответствующая подготовка в TQM.

24. Инструменты системы менеджмента качества.

25. Диаграмма Исикавы.

26. Формат корректирующих действий, метод «5W+1 Н-1S».

27. Методика анализа качества транспортных услуг при грузовых железнодорожных перевозках применительно к ОАО «РЖД».

28. Схема информационных потоков Методики анализа качества транспортных услуг при грузовых перевозках.

29. Формирование и ведение модели нарушений качества оказания транспортных услуг при грузовых перевозках.

30. Анализ качества транспортных услуг при грузовых перевозках.

31. Показатели потребительского качества грузовых перевозок.

32. Сохранность перевозимых грузов.

33. Ритмичность перевозок.

34. Комплексность перевозок.

35. Полнота удовлетворения спроса на перевозки.

36. Экологичность транспортных процессов.

37. Транспортная обеспеченность территории.

38. Транспортная доступность пользователей.

39. Методы решения проблем. Метод «8 шагов».

40. Цикл Деминга (PDCA) как основа процессного подхода.