АО АКАДЕМИЯ ЛОГИСТИКИ И ТРАНСПОРТА

Институт «Логистика и управление»

Кафедра «Логистика и менеджмент на транспорте»

УТВЕРЖДАЮ
Председатель УС
_____ Амиргалиева С.Н.
«___» _____ 23 г.
Решение УС от «28.10» 2023 г. протокол № 2

ПРОГРАММА
АТТЕСТАЦИОННОГО (КОМПЛЕКСНОГО) ЭКЗАМЕНА

по образовательной программе «6В11328 – Управление услугами в отрасли»

Алматы, 2023

Программа Аттестационного (комплексного) экзамена по базовой и профилирующим дисциплинам образовательной программы 6В11328 – Управление услугами в отрасли составлена в соответствии с ГОСВиПО, утвержденных Приказом Министра науки и высшего образования РК № 2 от 20 июля 2022 г., с изменениями Приказом Министра науки и высшего образования РК № 21 от 19 января 2023 г., Типовых правил деятельности организаций образования соответствующих типов и видов, утвержденных Приказом Министра образования и науки РК № 595 от 30 октября 2018 года, с изменениями Приказом Министра науки и высшего образования РК № 379 от 02.08.2023 г., образовательной программы 6В11328 – Управление услугами в отрасли, рабочих учебных программ дисциплин (РУПД).

Форма обучения: очное

Программа рассмотрена и обсуждена на заседании кафедры «Логистика и менеджмент на транспорте»

Протокол №2 от 18.10.2023 года

Заведующий кафедрой «ЛиМТ» _____ Г.Ж. Кенжебаева

Программа рассмотрена и одобрена на заседании КОК УМБ института «Логистика и управление»

Протокол № 2а от 19.10.2023 года

Председатель КОК УМБ института «ЛиУ» _____ Г.С. Мусаева

Программа рассмотрена и рекомендована на утверждение УС на заседании УМС

Протокол №1а от 19.10. 2023 года.

Председатель УМС _____ Жармагамбетова М.С.

Содержание

1 Цель Аттестационного (комплексного) экзамена по образовательной программе.... 4

2 Регламент проведения Аттестационного (комплексного) экзамена по образовательной программе..... 4

3 Критерии и показатели оценки знаний обучающихся 5

4 Содержание Аттестационного (комплексного) экзамена 7

5 Рекомендуемая литература..... 11

1. Цель Аттестационного (комплексного) экзамена по образовательной программе

Целью Аттестационного (комплексного) экзамена по базовой и профилирующим дисциплинам образовательной программы 6В11328 – Управление услугами в отрасли является определение степени, соответствия уровня подготовленности выпускников требованиям ГОСВиПО, утвержденных Приказом Министра науки и высшего образования РК № 2 от 20 июля 2022 г., с изменениями Приказом Министра науки и высшего образования РК № 21 от 19 января 2023 г., Типовых правил деятельности организаций образования соответствующих типов и видов, утвержденных Приказом Министра образования и науки РК № 595 от 30 октября 2018 года, с изменениями Приказом Министра науки и высшего образования РК № 379 от 02.08.2023 г., образовательной программы 6В11328 – Управление услугами в отрасли, рабочих учебных программ дисциплин (РУПД).

При проведении Аттестационного (комплексного) экзамена проверяются как теоретические знания, так и практические навыки выпускника в соответствии с образовательной программой 6В11328 – Управление услугами в отрасли.

Форма обучения: очное

2. Регламент проведения Аттестационного (комплексного) экзамена по образовательной программе

Аттестационный (комплексный) экзамен в качестве итоговой аттестации проводится в соответствии с академическим календарем и согласно графику учебного процесса на текущий учебный год.

К экзамену допускаются лица, завершившие полный курс обучения и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом. Для проведения итоговой аттестации обучающихся по образовательной программе 6В11328 – Управление услугами в отрасли создается Аттестационная комиссия (далее – АК).

Председатель АК и персональный состав комиссии утверждается Президент-Ректором АЛиТ.

В компетенцию Аттестационной комиссии входят:

- проверка уровня соответствия теоретической и практической подготовки выпускаемых кадров, установленных требованиям образовательных программ;
- присуждение выпускнику степени бакалавра по соответствующей образовательной программе;
- разработка предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества подготовки кадров.

Программа Аттестационного (комплексного) экзамена по базовой и профилирующим дисциплинам доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за месяц до предполагаемой даты проведения экзамена и публикуется на сайте Академии.

Обсуждение и окончательное оценивание ответов обучающихся, АК проводит на закрытом заседании, определяя итоговую оценку – в балльно-рейтинговом значении (таблица 1 – Критерии и показатели оценки знаний обучающихся).

Результаты Аттестационного (комплексного) экзамена доводятся до обучающихся в день сдачи экзамена.

Повторная сдача Аттестационного (комплексного) экзамена с целью повышения положительной оценки не допускается.

Пересдача Аттестационного (комплексного) экзамена, получившим оценку «неудовлетворительно», в данный период итоговой аттестации не разрешается.

Обучающийся, получивший по итоговой аттестации оценку «неудовлетворительно», отчисляется из Академии приказом Президент-Ректора как «не

выполнивший требования образовательной программы: не сдавший Аттестационный (комплексный) экзамен».

Обучающемуся, прошедшему итоговую аттестацию и подтвердившему освоение образовательной программы, решением Аттестационной комиссии присуждается степень «бакалавр» и выдается диплом с приложение.

3. Критерии и показатели оценки знаний обучающихся

№	Оценка в буквенной системе	Цифровой эквивалент баллов	%-ное содержание	Оценка по традиционной системе	Показатели критериев оценивания
1	2	3	4	5	6
1	A	4,0	95-100	отлично	1. Имеет представление о перспективах развития систем; 2. Показывает дополнительные знания; 3. Теоретические знания увязывает с практикой; 4. Свободно владеет специальной терминологией; 5. Устанавливает причинно-следственные связи технических средств; 6. Умеет делать прогноз; 7. Уверенно отвечает на дополнительные вопросы.
2	A-	3,67	90-94		1. С учётом основ теории правильно излагает материал; 2. Отвечает полностью, самостоятельно делает выводы и обобщения; 3. Хорошо знает специальную терминологию; 4. Устанавливает причинно-следственные связи технических средств; 5. Полностью отвечает на дополнительные вопросы.
3	B+	3,33	85-89	хорошо	1. Хорошо излагает материал; 2. Отвечает полностью; самостоятельно делает выводы и обобщения; 3. Владеет специальной терминологией; 4. Владеет логикой при изложении материала; 5. Отвечает на дополнительные вопросы.
4	B	3,0	80-84		1. Достаточно владеет излагаемым материалом; 2. Обоснованно приводит примеры; 3. Делает обобщения и выводы; 4. Допускает неточности в специальной терминологии, логике изложения; 5. Отвечает на дополнительные вопросы.

1	2	3	4	5	6
5	B-	2,67	75-79	хорошо	1. Достаточно владеет излагаемым материалом, но отвечает неуверенно; 2. Допускает неточности при пользовании терминами; 3. При ответах на дополнительные вопросы допускает ошибки.
6	C+	2,33	70-74		1. Обладает навыками основ теоретических знаний; 2. Не умеет делать выводов и обобщений; 3. Не в полном объеме пользуется специальной терминологией; 4. Отвечает на дополнительные и уточняющие вопросы.
7	C	2,0	65-69	удовлетворительно	1. Имеет неполные знания по излагаемому материалу; 2. Недостаточно владеет логикой; 3. Ответ носит фрагментарный характер; 4. На дополнительные вопросы отвечает не полностью.
8	C-	1,67	60-64		1. Имеет неполные знания по излагаемому материалу; 2. Допускает неточности, не умеет делать выводы, обобщения; 3. На должном уровне не владеет логикой; 4. Допускает ошибки при ответах на дополнительные вопросы.
9	D+	1,33	55-59		1. Слабо ориентируется в материале; 2. Не владеет логикой ответа на вопрос; 3. Затрудняется отвечать на дополнительные вопросы.
10	D	1,0	50-54		1. Знание и понимание основ теории с допущением существенных неточностей; 2. Излагает материал поверхностно; 3. Способен к правильному суждению с помощью наводящих вопросов.
11	FX	0,5	25-49	неудовлетворительно	1. Отрывочные знания, изложение их без понимания смысла; 2. Дополнительные вопросы затрудняют мысль; 3. Формально заученные положения теории.
12	F	0	0-24		1. Отрывочные знания; 2. На дополнительные вопросы не может ответить; 3. Формально заученные положения теории.

4. Содержание Аттестационного (комплексного) экзамена

Тематика экзаменационных вопросов соответствует избранным разделам из рабочих учебных программ (силлабусов) циклов по базовой и профилирующим дисциплинам:

4.1. Профилирующая дисциплина - Экономика транспорта

4.2. Профилирующая дисциплина - Маркетинговые исследования в логистике

4.3. Базовая дисциплина - Менеджмент услуг

4.4. Задача

4.1 ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ЭКОНОМИКА ТРАНСПОРТА»

Современное состояние и особенности рынка транспортных услуг»

Предмет и задачи курса. Система транспортной сети, особенности железнодорожного транспорта, продукции транспорта, показатели грузовых перевозок, технологии и ее влияние на экономику перевозочного процесса.

Основной капитал (фонды, средства) предприятия

Состав и структура основных производственных фондов. Амортизация основных фондов. Показатели использования основных фондов.

Оборотный капитал (фонда, средства) предприятия

Состав и структура оборотного капитала. Показатели использования оборотного капитала. Источники финансирования оборотного капитала. Управление запасами. Особенности управления оборотным капиталом на транспорте.

Экономика грузовых и пассажирских перевозок

Основные показатели грузовых перевозок. Динамика, структура грузооборота. Средняя дальность перевозок. Неравномерность грузовых перевозок.

Рынок транспортных услуг

Функции и структура рынка транспортных услуг. Регуляторная основа функционирования рынка транспортных услуг.

Качество транспортного обслуживания и конкурентоспособность

Понятие и показатели качества продукции (услуг). Цена качества продукции. Понятие и показатели конкурентоспособности предприятия. Методы оценки конкурентоспособности.

Ресурсы предприятия и показатели их использования

Трудовые ресурсы предприятия. Сущность организации труда на транспорте. Планирование численности работников. Нормирование и оплата труда. Производительность труда и методы ее расчета. Оптимизация управления персоналом. Суть проведения хронометража на предприятии. Понятие и виды фотографии рабочего дня

Организация и планирование заработной платы

Сущность заработной платы, форма и система оплаты труда, единая тарифная система, структура заработной платы, виды доплат, планирование труда и заработной платы.

Планирование эксплуатационных расходов

Структура, классификация эксплуатационных расходов, планирование эксплуатационных расходов по элементам затрат

Технико-экономические расчеты эффективности организационно-технических мероприятий

Понятие экономического эффекта и эффективности; методы их определения,, показатели эффективности: срок окупаемости, коэффициент эффективности капитальных вложений

Инвестиционная деятельность на предприятии

Сущность инвестиций, их формы и состав, Сущность и содержание инновационной деятельности. Источники возникновения и расчет экономического эффекта от внедрения инвестиционных мероприятий.

Управление финансами на транспорте

Сущность и функции финансов. Доходы на железнодорожном транспорте. Прибыль и рентабельность. Принципы управления финансами на транспорте.

Маркетинг и менеджмент на предприятии

Маркетинговые исследования, планирование и прогнозирование спроса на грузовые перевозки. Задачи и особенности планирования перевозок грузов. Концепция транспортного маркетинга.

Менеджмент на предприятии

Понятие и содержание менеджмента. Принципы эффективного менеджмента. Истоки возникновения современного менеджмента. Развитие школ управления и эволюция управляющих систем

Бюджетное управление предприятием

Сущность бюджетного управления. Бюджетное планирование. Учетная политика предприятия и ее основные элементы

4.2 ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В ЛОГИСТИКЕ»

Сущность, содержание и информационная система маркетинговых исследований. Сущность и содержание маркетинговых исследований. Цель и методы маркетингового исследования. Структура заказчиков маркетинговых исследований. Направление маркетинговых исследований. Исследование рынка и прогнозирование. Внутреннее и внешнее направление маркетинговых исследований. Основные виды, виды и принципы маркетинговых исследований. Исследование структуры участников логистических услуг. Маркетинговая информация. Рынок маркетинговых исследований Казахстана. Ценность маркетинговой информации и ее организация. Понятие и признаки маркетинговой информации. Маркетинговая информационная система, ее компоненты. Структура маркетинговой информации. Преимущества и недостатки первичной и вторичной маркетинговой информации в логистических услугах. План маркетингового исследования. Ключевые этапы. Методы маркетинговых исследований на отдельных этапах. Типология маркетинговой информации. Виды анализа информации. Традиционный анализ. Целенаправленный анализ.

Организация маркетинговых исследований и проведения.

Система методов исследования в маркетинге. Структура заказчиков маркетинговых исследований. Значение, преимущества и недостатки количественных и качественных методов опроса. Организация опроса. Факторы планирования опроса. Основные характеристики мониторинга как метода сбора маркетинговой информации. Этапы мониторинга. Мониторинг ситуации. Недостатки метода управления. Трудности в

мониторинге. План мониторинга. Проблемы организации интервью. Определите количество собеседований. Виды интервью. Кумулятивный метод исследования. Определение коллекций. Подготовительный период. Полевые исследования. Регистрация результатов контроля. Надзор за надзором. История развития метода фокус-группы. Определение основных понятий фокус-групп. Различные подходы к определению фокус-групп. Методика проведения фокус-групп. Этапы реализации: подготовительный этап, полевые исследования, анализ данных и представление результатов. Подготовка исследовательской группы. Определение понятия экспериментов. Виды экспериментов: лабораторные, полевые. Организация эксперимента. Дизайн эксперимента. Корректность эксперимента: внешняя, внутренняя. Виды рыночного тестирования. Классификация основных методов статистического анализа в маркетинговых исследованиях. Моделирование в маркетинговых исследованиях. Подготовка отчета по исследованию, проведенному в сфере логистических услуг. Структура итогового отчета.

Аналитическая система маркетинга и ее результаты.

Фонд статистических процедур: значение и назначение. Основные методы обоснования статистических процедур, используемых при анализе данных. Виды анализов в фонде статистических процедур. Понятие экспертных оценок. Разнообразие экспертных оценок. Этапы проведения экспертных оценок. Метод Дельфи. Алгоритм метода Дельфи. Экстраполяция тенденций. Экстраполяция. Использование экстраполяции в анализе. Извлечение и преобразование данных. Прогнозирование на основе методов математической статистики. Метод математического моделирования. Формирование случайных выборок. Цели исследования рынка. Уровни исследования рыночной ситуации, виды информации, прогноз показателей рыночной ситуации, анализ процессов развития. Модель развития рынка. Формулы емкости рынка. Различные методологии расчета потенциала и емкости рынка. Исследование доли фирмы на рынке. Способы определения доли компании на рынке. Исследование конкурентов и внешней среды в логистических системах. Оценка степени риска деятельности фирмы на рынке. Анализ и перспективы рынка логистических услуг. Исследование доли фирмы на рынке. Способы определения доли компании на рынке.

4.3. ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ УСЛУГ»

Теоретические основы управления и развития сферы услуг

Услуги как экономический вид деятельности. Материальное производство и непроизводственная сфера деятельности. Отличительные характеристики услуг, которые необходимо учитывать в процессе деятельности

Основные классы услуг: осязаемые и неосязаемые

Основные классы услуг: осязаемые и неосязаемые услуги. Классификация услуг в зарубежных странах. Факторы, влияющие на покупательское поведение на рынке товаров и услуг: внешние и личностные

Качество услуг

Качество услуг. Основные критерии определяющие качество услуг. Отраслевые особенности рынка бытовых услуг

Развитие механизма управления и организационной структуры бытового обслуживания населения

Процесс разгосударствления и приватизации в сфере услуг. Понятия «предпринимательство» и «малый бизнес». Принципы развития предпринимательства в сфере услуг

Интеграционные процессы в сфере услуг

Процесс национализации предприятий в западных странах: Франции, Великобритании, Венгрии, Италии и др. Интеграционные процессы в сфере услуг. Транснациональные корпорации.

Процессный, системный и ситуационный подходы к управлению в сфере услуг.

Принципы управления и государственного регулирования социально-экономического развития сферы услуг. Основные причины, обусловливающие необходимость государственного регулирования развития сферы услуг. Совершенствование регулирования развития сферы услуг

Информационное обеспечение рынка услуг

Сеть виртуальных технологий. Влияние информационных технологий на реинжиниринг в сфере услуг. Новые информационные и коммуникационные технологии для исследования возможностей развития угроз в сфере услуг.

Технология принятия управленческих решений в условиях риска.

Моделирование: физическое, экономико-математическое и логическое моделирование (диаграмма Исикавы. Виды рисков, влияющих на эффективность решений. Элементы в составе системы управления рисками. Хеджирование риска

Маркетинговые концепции развития сферы услуг

Проблемы организации маркетинговых исследований. Повышение конкурентоспособности сетей распределения продуктов и услуг. Сегментация сетей. Новые информационные и коммуникационные технологии для исследования возможностей развития угроз в сфере услуг

Конкуренция в сфере услуг

Конкурентные стратегии: лидерство в снижении издержек, стратегия дифференциации, стратегия фокусирования. Четыре уровня предпринимательской стратегии: корпоративная стратегия, деловая стратегия, функциональная стратегия, оперативная стратегия. Региональные аспекты рынка услуг

Маркетинговые инструменты сферы услуг

Исследование маркетинговой среды. Элементы внутренней среды. Внешняя среда. Макросреда организаций сферы услуг. Основные критические и определяющие факторы, формирующиеся в макросреде. Ассортиментная политика в сфере услуг. Анализ среды для изучения и прогнозирования спроса на услуги в регионе

Оценка факторов, воздействующих на развитие сферы услуг и анализ потребностей рынка

Имидж предприятия, имидж услуги. Структура потребностей. Нововведения в сфере услуг. Анализ потребностей рынка. Закономерности развития инноваций в сфере услуг. Влияние уровня жизни населения на поведение потребителя. Влияние разгосударствления государственной собственности на развитие сферы услуг. Мотивация труда в сфере услуг

Сущность «теневой» экономики, ее влияние на развитие сферы услуг

Сущность «теневой» экономики, ее влияние на развитие сферы услуг Классификация «теневой» экономики. Методы оценки «теневой» экономики

Поддержка предпринимательства. Антимонопольное законодательство

Поддержка предпринимательства. Антимонопольное законодательство. Концепция социально-экономического развития сферы услуг. Территориально-отраслевое управление.

Организационное проектирование системы управления сферы услуг

Организационное проектирование системы управления персоналом сферы услуг. Организационная культура. Факторы, влияющие на организационную культуру. Регулирование корпоративного стиля управления. Методы и направления оптимизации управления и повышения эффективности сферы услуг Методы управления в сфере услуг

5. Рекомендуемая литература

5.1 Основная литература

1. Терешина Н.П., Данилина М.Г., Подсорин В.А. Экономика предприятия: учебник. – М: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте». – М: Издательство Юрайт, 2018. – 362 с.

2. Экономика транспорта: учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. Е. В. Будриной. - М.: Издательство Юрайт, 2016. - 366 с. - Серия: Бакалавр. Академический курс.

3. М1. Гриффин, Р. Менеджмент / Р. Гриффин; 2018.- 768 с.

4. Виханский, О.С. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов.- 6-е изд., перераб. и доп.- М.: ИНФРА-М, 2017.- 656 с.

5. Рикки У. Гриффин. Менеджмент. – Алматы: 2018. - 768 с.

6. М. Мескон Основы менеджмента.– М.: Дело, 2016. – 702 с.

7. Р. Дафт. Менеджмент. – Санкт-Петербург: Питер-Трейд, 2013. – 800с. 7. Л. Якокка. Карьера менеджера. – М.: Попурри, 2017. – 544 с.

8. Есимсеитова К. А., Мұхтаров Т.М., Маратов Р.М., Маратов Р.М. Экономика транспорта, 2022

5.2 Дополнительная литература

1. Экономика пассажирского транспорта: учебное пособие. Колл. авторов. – М: Кнорус, 2019

2. Бороненкова С.А. Управленческий анализ. – М.: Финансы и статистика, 2014. - 384 с.

3. Балдин К.В., Воробьев В.Б. Управленческие решения. – М.: Дашков и К, 2016. - 496 с.

4. Бирман Л.А. Управленческие решения. – М.: Дело, 2014. - 208 с.