

ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ  
Экономика және бизнес жоғары мектебі  
Бизнес технологиялар кафедрасы

**(OTS4312) КӨЛІК СЕРВИСІНІҢ НЕГІЗДЕРІ  
ПӘНІ БОЙЫНША  
ҚОРЫТЫНДЫ ЕМТИХАН ЖҮРГІЗУ БАҒДАРЛАМАСЫ**

«**6B11301** – Логистика» мамандағының  
білім беру бағдарламасы  
\_4\_ курс, қазақ бөлімі

**Құрастырушы:**

«Бизнес-технологиялар» кафедрасының аға  
оқытушысы Шарапиева М.Д.

«Көлік қызметін жобалау негіздері» пәні бойынша қорытынды емтихан жүргізу  
бағдарламасы кафедра мәжілісінде қаралып, ұсынылды  
«4.10.2022ж.», хаттама №4

## Кіріспе

**Қорытынды емтихан** 15 апта алған білімнің нәтежиесі ретінде жазбаша түрде Стандартты емтихан ИС Univer жүйесінде жүргізілді.

**ЖАЗБАША ЕМТИХАН: ДӘСТҮРЛІ-СҰРАҚТАРҒА ЖАУАП ЖАЗУ.** Стандартты емтихан ИС Univer жүйесінде жүргізіледі. Емтихан форматы– оффлайн.

Жазбаша емтихан - емтихан кестесі бойынша білім алушы автоматты түрде жинақталатын емтихан билетінің сұрақтарына жауап беру арқылы оффлайн форматта (емтихан кестесіндегі аудиторияда) емтихан тапсырады. Емтихан тапсыруды Проктор (кезекші оқытушылар) бақылайды. Емтихан ережелері студенттерге қосымша жіберілетін болады және кенес беру кезінде түсіндіріледі.

Емтихан кезінде берілген сұрақтарға студент толық жауап беру керек.

### **Төмендегі тақырыптар бойынша тапсырмалар беріледі:**

1. Көлік қызметінің тұжырымдамалық ережелері
2. Жүк нарығы GAP-модель Зейтгамла
4. Жолаушыларды тасымалдау нарығында қызмет көрсету
5. Жолаушыларға қызмет көрсету сапасын басқару
6. Тұтынушыларға қызмет көрсету үрдісінде көліктік-экспедициялық қызметтерді ұстау
7. Тұтынушыларға қызмет көрсету сапасының параметрлерін негіздеу
8. Теміржол сервистік орталықтарын
9. Тапсырыстың орындалуы мен толықтығын бағалау
10. Қызметтер мен жарнама қызметі нарығының дамуын ынталандыру
11. Операторлық компаниялардың құрылуы мен жұмыс істеуі
12. Контейнерлерді тасымалдау қызметі
13. Көліктік тораптарда көлік қызметі
14. Жолаушыларға қызмет көрсету орталықтары
15. Көлік қызметін сертификаттау және стандарттау.

### **Емтихан тапсыру кезінде студенттер:**

- көлік нарығы мен оның конъюнктурасына сипаттама беру;
- көлік қызметтерінің маркетингтік зерттеулерінің құрылымын түсіндіру;
- жүк тасымалының көліктік қызметінде ақпараттық технологиялардың өзара байланысын ашу
- жоғары сапалы тасымалдауға сұраныс пен ұсынысты талдау;
- тауарлар мен қызметтерді жылжыту;
- көлік қызметтеріне сұранысты ынталандыру үшін бағалық емес әдістерді қолдану;
- маршруттар бойынша жүктерді тасымалдаудың тиімділігін бағалау.
- хабар түрі бойынша тасымалдауды жоспарлау
- көліктік қызметтер нарығын дамытуды жүзеге асыру стратегиясын іске асыру;
- көліктік қызмет көрсетушілер мен олардың тұтынушылары арасындағы қатынастарды нормативтік құжаттар негізінде реттеу;
- көліктік қызметтің жаңа түрлерін құру

Емтиханға төмендегі тақырыптар бойынша тапсырмалар беріледі:

- 1. Көлік қызметінің тұжырымдамалық ережелері** Көлік түрлерінің сипаттамасы Әр көлік түрлері бойынша тасымалдау шарттары. Әр көлік түрінің ерекшеліктері
- 2. Жүк нарығы GAP-модель Зейтгамла** Жүк нарығы түсінігі. Жүк тасымалдаулары бойынша әлемдік тәжірибе. Қазақстан жүк нарығы бойынша статистикалық мәліметтерді талдау
- 4. Жолаушыларды тасымалдау нарығында қызмет көрсету.** Теміржол көлігімен жүк тасымалдау ерекшеліктері мен шарттары. Автокөлікпен жолаушылар тасымалдау шарттары. Өуе көлігі долаушылар тасымалдауда реттелетін халықаралық құжаттар
- 5. Жолаушыларға қызмет көрсету сапасын басқару** Жолаушыларға қызмет көрсету орталықтары Әлемдік деңгейдегі стандарттар. ИСО стандарттарының сапа шарттары КРІ көрсеткіштеріндегі тасымалдау сапасының орны
- 6. Тұтынушыларға қызмет көрсету үрдісінде көліктік-экспедициялық қызметтерді ұстау**
- 7. Тұтынушыларға қызмет көрсету сапасының параметрлерін негіздеу** Сатудан кейінгі сервистік қызмет көрсету шарттары
- 8. Теміржол сервистік орталықтарын** Сервистік орталықтар құрылымы Басқару ерекшеліктері Қызметтерін әртараптандыру
- 9. Тапсырыстың орындалуы мен толықтығын бағалау** Жеткізілім тізбегінің құрылымы Тікелей және онлайн сауданың дамуының көлік қызметінің әсері
- 10. Қызметтер мен жарнама қызметі нарығының дамуын ынталандыру** Қызметтер нарығына маркетингтік зерттеулер жүргізу Көлік қызметтерін ынталандыру әдістері
- 11. Операторлық компаниялардың құрылуы мен жұмыс істеуі** Логистика саласындағы делдалдар. Көліктік операторлардың қызметінің ерекшеліктері
- 12. Контейнерлерді тасымалдау қызметі** Интермодалді және мультимодалді тасымалдау қызметін жүзеге асыруда әр көлік түрінің орны Тасымалдаудың қазіргі заманғы технологиялар
- 13. Көліктік тораптарда көлік қызметі** Халықаралық дәліздердің қызметінің ерекшеліктері Логистикалық орталықтар мен хабтардың қызметінің сипаттамасы
- 15. Көлік қызметін сертификаттау және стандарттау.** Сапа стандарты TQM қағидасы ИСО, ГОСТ, Қазақстандық сапа белгілері

### **Оқыту нәтижелерін бағалау**

Емтихан сұрақтарын бағалау саясаты бойынша сұрақтарға жауап келесідей бөлінеді: бірінші сұрақ -30, екінші сұрақ- 30, үшінші сұрақ -40. Барлық сұрақтарға жауап беру арқылы студент 100 балл ала алады.

Білім алушылардың оқу жетістіктері (білім, білік, дағды және құзыреттілігі) 100 баллдық шкала бойынша бағаланады, тиісті халықаралық тәжірибеде қабылданған әріптік жүйедегі сандық эквиваленті (оң бағалар, қарай кему, «А» - дан «D» (100-50 және «қанағаттанарлықсыз» – «FX» (25-49), «F» (0-24), және бағалау дәстүрлі жүйе бойынша қойылады. «FX» бағалауы тек қорытынды емтиханда қойылады.

Ескерту:

Әріптік жүйе бойынша бағалау	Балдардың сандық эквиваленті	% мазмұндама	Дәстүрлі жүйе бойынша бағалау
A	4,0	95-100	Үздік
A-	3,67	90-94	
B+	3,33	85-89	Жақсы
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	
C+	2,33	70-74	
C	2,0	65-69	Қанағаттанарлық
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	
D	1,0	50-54	
FX	0,5	25-49	Қанағаттандырылғысыз
F	0	0-24	
I (Incomplete)	-	-	Пән аяқталған жоқ (гра есептеуінде ескерілмейді)
AU (Audit)	-	-	Пән тыңдалды (гра есептеуінде ескерілмейді)
Атт. өтті	-	30-60 50-100	"Атт. өтті" (гра есептеуінде ескерілмейді)
Атт. өтпеген	-	0-29 0-49	"Атт. өтпеген" (гра есептеуінде ескерілмейді)
R (Retake)	-	-	"Пәнді қайта оқыту" (гра есептеуінде ескерілмейді)
R-айырмашылық	-	-	"Оқу жоспары бойынша пән айырмашылықтары" (гра есептеуінде ескерілмейді)

Бағалау	Критерийлер:
«Өте жақсы»	1. Теориялық сұрақтарға дұрыс және толық жауаптар берілген; 2. Практикалық тапсырма толығымен шешілген; 3. Материалдар логикалық жүйелілігіне сәйкес, сауатты берілген; 4. Шығармашылық қабілеттері көрсетілген.
«Жақсы»	1. Теориялық мәселелер дұрыс, бірақ толық емес жауаптар, мәнсіз қателіктері немесе дәлсіздіктер кездеседі; 2. Практикалық тапсырма орындалған, алайда жіберілген болмашы қателік кездеседі; 3. Материалдар логикалық сауаттылықпен жасалаған.
«Қанағаттанарлық»	1. Жауаптар теориялық сұрақтар негізінен дұрыс, бірақ толық емес, дәлсіздік және логикалық қателік кездеседі; 2. Тәжірибелік тапсырма толық емес; 3. Материалы сауатты, бірақ логикалық жүйелілігі қарастырылмаған.
«Қанағаттанарлықсыз»	1. Жауапта теориялық сұрақтарға байланысты өрескел қателіктер жіберілген; 2. Практикалық тапсырма орындалмаған; 3. Баяндау жауабында грамматикалық, терминологиялық қателіктер жіберілген, логикалық жүйелілік сақталмаған.

**Емтиханға дайындалатын оқу әдебиеттері:**

1. Абрамова Е.Р. Концепция управления логистическим сервисом в цепях поставок:

Монография, РАНХиГС , Москва 2016.-110с.

2.Сергеев В.И. Управление цепями поставок: учебник для бакалавров.-М.:Изд-воЮрайт, 2014.-479с.-Серия:Бакалавр.Углубленный курс

3.Сервис на транспорте: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений/Под ред. В.М. Николашина. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.

4.Сергеев В.И. Логистика в бизнесе: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2001.

5.Миротин -логистическое обслуживание // Транспорт. Экспедирование и логистика. – 2002. – №1-4.**Онлайн қолжетімді**: : дәріс, семинар, СӨЖ тапсырмаларын орындау үшін қолданылатын қосымша оқу материалдары, интернет-көздеріuniver.kaznu.kz. сайтында ДК ПОӘК бөлімшесінде сіздің жеке парақшаңызда қолжетімді болады

**Интернет-ресурстар:**

1. Консалтинговая компания Bestlog : [офиц. сайт]. Режим доступа: [www.1bestlog.ru](http://www.1bestlog.ru).

2.Сообщество специалистов по логистике и управлению цепями поставок : [сайт]. Режим доступа: [www.logistician.ru](http://www.logistician.ru).

Онлайн қолжетімді ресурстар: дәрістер, семинарлар, СӨЖ тапсырмаларын орындау үшін пайдаланылатын қосымша оқу материалдары мен интернет-көздер сіздің университет жүйесіндегі парақшаңызда қолжетімді болады.