

Міністерство освіти і науки України
Вінницький національний технічний університет

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до самостійного вивчення дисципліни

ЕФЕКТИВНІСТЬ ТА ЯКІСТЬ ПОСЛУГ
НА АВТОМОБІЛЬНОМУ ТРАНСПОРТІ

для студентів рівня підготовки спеціаліст
спеціальності «Автомобілі та автомобільне господарство»

Вінниця
2014 рік

Рекомендовано до друку Методичною радою Вінницького національного технічного університету Міністерства освіти і науки України (протокол № __ від __ _____ 2014 р.)

Рецензенти:

В. Ф. Анісімов, доктор технічних наук, професор

В. В. Біліченко, доктор технічних наук, доцент

Методичні вказівки до самостійного вивчення дисципліни «Ефективність та якість послуг на автомобільному транспорті» для студентів рівня підготовки спеціаліст спеціальності «Автомобілі та автомобільне господарство» / Уклад. А. А. Кашканов. – Вінниця : ВНТУ, 2014. – 16 с.

В методичних вказівках розглянуті перелік основних тем теоретичного матеріалу з дисципліни «Ефективність та якість послуг на автомобільному транспорті», контрольні запитання та завдання до самостійного вивчення дисципліни, вказівки до виконання лабораторних робіт, контрольних робіт для студентів заочної форми навчання та написання рефератів. Методичні вказівки розроблено відповідно до програми дисципліни «Ефективність та якість послуг на автомобільному транспорті» для студентів спеціальності «Автомобілі та автомобільне господарство» (освітньо-кваліфікаційний рівень – спеціаліст; денна та заочна форми навчання).

ЗМІСТ

Вступ	4
1. Перелік основних тем теоретичного матеріалу	6
2. Вказівки до підготовки рефератів	8
3. Вказівки з підготовки до лабораторних робіт	9
4. Завдання для самостійного виконання	10
5. Вказівки до виконання контрольних робіт студентами заочної форми навчання	11
Рекомендована література	15

ВСТУП

Сьогодні найважливішим чинником зростання ефективності виробництва є поліпшення якості продукції, що випускається. Підвищення якості розцінюється нині як вирішальна умова її конкурентоспроможності на внутрішньому і зовнішньому ринках.

За даними дослідників близько 80% усіх дефектів, які виявляються в процесі виробництва і використання виробів, обумовлені недостатньою якістю процесів розробки концепції виробу, конструювання і підготовки його виробництва. Близько 60% усіх збоїв, які виникають під час гарантійного терміну виробу, мають свою причину в помилковій, поспішній і недосконалій розробці.

За даними дослідницького відділу фірми Дженерал Моторс, США, при розробці і виробництві виробу діє правило десятиразових витрат - якщо на одній із стадій круга якості виробу припустилася помилка, яка виявлена на наступній стадії, то для її виправлення потрібно буде витратити в 10 разів більше засобів, чим якби вона була виявлена вчасно.

Сьогодні управлінцеві будь-якого рівня доводиться стикатися з проблемою якості, при цьому основне завдання полягає в тому, щоб якість керованого об'єкту (виробничого процесу, проекту, продукції, персоналу і т.д.) перевести в заданий час зі стану А в задалегідь заданий стан Б.

Зрозуміло, що для вирішення цього завдання передусім необхідно уміти кількісно виражати стани А і Б об'єкту, тобто уміти кількісно оцінювати його якість.

Також треба уміти кількісно оцінювати якість в тих ситуаціях, коли доводиться вибирати краще за якістю рішення з двох або більшого числа варіантів. Наприклад, треба вибрати кращий за якістю тип організації технологічного процесу, варіант продукції однакового призначення, що випускається, варіант устаткування (для модернізації технологічного устаткування на підприємстві), тип організаційної структури, одного з декількох кандидатів, тощо.

Тому сучасні методи контролю якості повинні забезпечити успішне рішення поставлених завдань.

Мета викладання навчальної **дисципліни** «Ефективність та якість послуг на автомобільному транспорті» полягає в тому, щоб на основі наукового підходу сформувані у студентів практичні навички вирішення питань проблеми підвищення ефективності та якості послуг на автомобільному транспорті, шляхом оцінювання шкідливого впливу автомобільного транспорту на навколишнє середовище, вивчення критеріїв вимірювання рівня ефективності та якості автомобільних перевезень, впливу стану автомобільних доріг та ефективності використання придорожніх автосервісних підприємств на комфортність, швидкість та безпеку доставки вантажів і перевезення пасажирів.

Основними *завданнями* вивчення дисципліни «Ефективність та якість послуг на автомобільному транспорті» є

— вивчення методологічних основ якості та ефективності послуг на автомобільному транспорті;

— оволодіння методами керування та регулювання якістю та ефективністю розвитку послуг на автомобільному транспорті;

— навчання практичним навичкам роботи із забезпечення необхідного рівня якості послуг та ефективності експлуатації автотранспортних засобів.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

— *знати:*

особливості оцінювання, аналізу та забезпечення ефективної експлуатації легкових і вантажних автомобілів, автобусів, глибоко розуміти основні науково-технічні напрямки комплексного розвитку послуг на автомобільному транспорті;

— *вміти:*

самостійно ставити і розв'язувати задачі підвищення ефективності використання автомобільного транспорту при обмеженні негативного впливу на навколишнє середовище під час організації перевезень та дорожнього руху.

1. ПЕРЕЛІК ОСНОВНИХ ТЕМ ТЕОРЕТИЧНОГО МАТЕРІАЛУ

Модуль 1. Поняття, аналіз та основні напрямки підвищення ефективності та якості послуг на автомобільному транспорті.

Тема 1. Основи якості та ефективності послуг на автомобільному транспорті.

Суть якості та ефективності результатів праці. Особливості якості та ефективності продукції транспорту. Оцінка ефективності та якості автотранспортних послуг.

Тема 2. Основні напрямки керування ефективністю та якістю автотранспортних послуг.

Аналіз стану якості та ефективності автотранспортних послуг. Основні напрями підвищення якості та ефективності транспортних послуг.

Тема 3. Технології підвищення ефективності та якості перевезень пасажирів і вантажів в умовах комп'ютеризації.

Комп'ютерні технології управління перевезеннями вантажів в термінальній системі. Управління перевезеннями міського пасажирського транспорту в умовах комп'ютеризації.

Модуль 2. Методи оцінювання та регулювання ефективності та якості послуг на автомобільному транспорті.

Тема 4. Вплив розвитку мережі автомобільних доріг на якість та ефективність послуг автомобільного транспорту.

Підтримка оптимального рівня якості та оцінка стану автомобільних доріг. Система контролю та управління якістю і ефективністю послуг автомобільного транспорту з врахуванням рівня розвитку автомобільних доріг.

Тема 5. Особливості оцінювання якості та ефективності послуг в автосервісі.

Особливості автосервісних послуг в період глобальної автомобілізації України. Маркетинг і оцінка якості на ринку автосервісних послуг.

Тема 6. Державне регулювання ефективності та якості на автомобільному транспорті.

Вплив державного регулювання на ефективність і якість автомобільного транспорту. Аналіз дії держави на ефективність і якість автотранспортної діяльності. Вдосконалення ліцензування автотранспортної діяльності.

Робочою навчальною програмою дисципліни «Ефективність та якість послуг на автомобільному транспорті» передбачено структуру курсу за темами і в обсязі, поданому в таблиці 1.

Таблиця 1 – Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
<i>Поняття, аналіз та основні напрямки підвищення ефективності та якості послуг на автомобільному транспорті</i>												
Тема 1. Основи якості та ефективності послуг на автомобільному транспорті.	4,5	1	-	0,5	-	3	3,5	0,5	-	-	-	3
Тема 2. Основні напрямки керування ефективністю та якістю автотранспортних послуг.	6,5	2	-	0,5	-	4	5	0,5	-	0,5	-	4
Тема 3. Технології підвищення ефективності та якості перевезень пасажирів і вантажів в умовах комп'ютеризації	7	2	-	1	-	4	5,5	1	-	0,5	-	4
Контрольна робота для студентів заочної форми навчання	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	К/р ч1	4
Разом за модулем 1.	18	5	-	2	-	11	18	2	-	1	-	15

Продовження табл. 1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 2												
<i>Методи керування та регулювання ефективності та якості послуг на автомобільному транспорті</i>												
Тема 4. Вплив розвитку мережі автомобільних доріг на якість та ефективність послуг автомобільного транспорту	11,5	1,5	-	1	-	9	10,75	0,5	-	0,25	-	10
Тема 5. Особливості оцінювання якості та ефективності послуг в автосервісі.	11,5	1,5	-	1	-	9	10,75	0,5	-	0,25	-	10
Тема 6. Державне регулювання ефективності та якості на автомобільному транспорті.	13	2	-	1	-	10	10,5	1	-	0,5	-	9
Контрольна робота для студентів заочної форми навчання	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	К/р ч2	4
Разом за змістовим модулем 2.	36	5	-	3	-	28	36	2	-	1	-	33
Усього годин	54	10	-	5	-	39	54	4	-	2	-	48

2. ВКАЗІВКИ ДО ПІДГОТОВКИ РЕФЕРАТІВ

Реферування науково-технічної літератури – важлива складова частина роботи як студента, так і зрілого спеціаліста будь-якої кваліфікації. В ході підготовки реферату студенти отримують навички самостійного по-

шуку і обробки сучасної науково-технічної інформації в області обчислювальної техніки.

Реферування літератури за заданою викладачем темою виконується в декілька етапів:

1-й етап - складання попереднього списку літератури. Для цього слід скористатися систематичним каталогом науково-технічної бібліотеки. Список літератури необхідно узгодити з викладачем.

2-й етап - вивчення суті питання за підручниками і навчальними посібниками, науково-популярними виданнями, складання плану реферату і узгодження його з викладачем.

3-й етап - вивчення спеціальної монографічної і періодичної літератури, складання остаточного списку літератури, написання окремих розділів реферату.

Заключний етап - остаточне оформлення реферату.

Орієнтовний план реферату:

1. Вступ.
2. Характеристика суті питання.
3. Короткі реферати основних публікацій з теми.
4. Висновок.
5. Список літератури.

3. ВКАЗІВКИ З ПІДГОТОВКИ ДО ЛАБОРАТОРНИХ РОБІТ

При підготовці до лабораторних робіт студенти вивчають методичні вказівки до їх виконання, рекомендовану літературу а також розробляють задані схеми у відповідності до індивідуального завдання (варіанта).

Якщо при виконанні моделювання та розрахунків під час лабораторної роботи студент не встигне виконати завдання, він повинен зробити це самостійно в позаурочний час.

При підготовці до виконання лабораторних робіт необхідно дати повні відповіді на наведені контрольні питання. Глибоке вивчення теоретичного матеріалу допоможе студентам успішно виконати роботу.

Лабораторні роботи спрямовані на поглиблення і закріплення знань, що отримуються студентами на лекціях і в процесі самостійної роботи, з питань вибору ефективних методів і засобів управління якістю та ефективністю послуг на автомобільному транспорті.

Робочою навчальною програмою дисципліни «Ефективність та якість послуг на автомобільному транспорті» передбачено виконання лабораторних робіт за темами і в обсязі, поданому в таблиці 2.

Таблиця 2 – Лабораторні роботи, передбачені навчальною програмою

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
<i>Модуль 1</i>			
1	Дослідження впливу умов експлуатації на ефективність роботи автомобілів	2	1
<i>Модуль 2</i>			
2	Прогнозування рівня продуктивності автомобіля евристичними методами	1	-
3	Багатокритеріальне оцінювання якості послуг на автомобільному транспорті	2	1
Разом		5	2

4. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ВИКОНАННЯ

Самостійна робота студентів при вивченні курсу «Ефективність та якість послуг на автомобільному транспорті» повинна базуватися на знанні конструкції автомобілів, експлуатаційних властивостей та робочих процесів автомобілів, технічної експлуатації автомобілів, екологічних основ захисту навколишнього середовища, соціально-екологічних аспектів розвитку автомобільної техніки та правових норм взаємодії людей між собою, природою та державою.

Вивчення дисципліни передбачає вивчення теоретичного матеріалу відповідно програми дисципліни. Крім того, протягом триместру студент повинен виконати лабораторні роботи (див. табл. 2), та завдання на контрольну роботу.

Робочою навчальною програмою дисципліни «Ефективність та якість послуг на автомобільному транспорті» передбачено виконання самостійної роботи за темами і в обсязі, поданому в таблиці 3.

Таблиця 3 – Самостійна робота, передбачена навчальною програмою

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	2	3	4
<i>Модуль 1</i>			
1	Основи якості та ефективності послуг на автомобільному транспорті.	3	3
2	Основні напрямки керування ефективністю та якістю автотранспортних послуг.	4	4

Продовження табл. 3

1	2	3	4
3	Технології підвищення ефективності та якості перевезень пасажирів і вантажів в умовах комп'ютеризації	4	4
<i>Модуль 2</i>			
4	Вплив розвитку мережі автомобільних доріг на якість та ефективність послуг автомобільного транспорту	9	10
5	Особливості оцінювання якості та ефективності послуг в автосервісі.	9	10
6	Державне регулювання ефективності та якості на автомобільному транспорті.	10	9

Поточний контроль здійснюється у формі фронтального, індивідуального чи комбінованого контролю знань студентів під час лабораторного заняття, тестування, колоквиуму, контрольної роботи (для студентів заочної форми навчання), заліку.

5. ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ СТУДЕНТАМИ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Робота повинна виконуватись на аркушах паперу формату А4. Схеми при виконанні завдань необхідно виконувати у масштабі.

Відповіді на питання приводяться змістовні, з відповідними посиланнями на використані джерела, висновки необхідно пояснити й обґрунтувати.

Варіанти завдань на контрольну роботу подані у таблиці 4.

Таблиця 4 – Варіанти завдань

Варіант	1	2	3	4	5	6	7	8	9
№ питання	1, 11, 21, 31, 41, 51	2, 12, 22, 32, 42, 52	3, 13, 23, 33, 43, 53	4, 14, 24, 34, 44, 54	5, 15, 25, 35, 45, 55	6, 16, 26, 36, 46, 56	7, 17, 27, 37, 47, 57	8, 18, 28, 38, 48, 58	9, 19, 29, 39, 49, 59
Варіант	10	11	12	13	14	15	16	17	18
№ питання	10, 20, 30, 40, 50, 60	11, 22, 33, 44, 55, 66	12, 23, 34, 45, 56, 67	13, 24, 35, 46, 57, 1	14, 25, 36, 47, 58, 2	15, 26, 37, 48, 59, 3	16, 27, 38, 49, 60, 4	17, 28, 39, 50, 61, 5	18, 29, 40, 51, 62, 6
Варіант	19	20	21	22	23	24	25	26	27
№ питання	19, 30, 41, 52, 63, 7	20, 31, 42, 53, 64, 8	21, 32, 43, 54, 65, 9	22, 34, 46, 58, 66, 10	23, 35, 47, 59, 67, 11	24, 36, 48, 60, 5, 12	25, 37, 49, 61, 6, 13	26, 38, 50, 62, 7, 14	27, 39, 51, 63, 8, 15

Продовження табл. 4

Варіант	28	29	30	31	32	33	34	35	36
№ пи- тання	28, 40, 52, 64, 9, 16	29, 41, 53, 65, 10, 17	30, 42, 54, 66, 11, 18	31, 43, 55, 67, 12, 19	32, 44, 56, 1, 13, 20	33, 45, 57, 2, 14, 21	34, 47, 60, 3, 15, 22	35, 48, 61, 4, 16, 23	36, 49, 62, 5, 17, 24
Варіант	37	38	39	40	41	42	43	44	45
№ пи- тання	37, 50, 63, 6, 18, 25	38, 51, 64, 7, 19, 26	39, 52, 65, 8, 20, 27	40, 53, 66, 9, 21, 28	41, 54, 67, 10, 22, 29	42, 55, 1, 14, 23, 30	43, 56, 2, 15, 24, 31	44, 57, 3, 16, 25, 32	45, 58, 4, 17, 26, 33

Перелік питань до контрольної роботи (заліку)

(за лекційним курсом)

1. Поняття «якість» в роботах різних вчених та в стандартах.
2. Взаємозв'язок якості та конкурентоздатності продукції.
3. Класифікація показників якості транспортної продукції.
4. Система керування якістю продукції.
5. Показники оцінювання якості в державній системі стандартизації.
6. Принципи менеджменту якості транспортних послуг.
7. Сертифікація як метод забезпечення необхідного рівня якості послуг.
8. Методика оцінювання конкурентоздатності автотранспортного підприємства.
9. Показники оцінювання якості транспортного обслуговування в АТП.
10. «Петля якості» в системі управління якістю при виробництві рухомого складу та наданні послуг в період експлуатації.
11. Фактори впливу на рівень ефективності роботи рухомого складу.
12. Методика визначення техніко-експлуатаційних показників, що впливають на ефективність та якість функціонування автомобільного транспорту.
13. Методика аналізу впливу техніко-експлуатаційних показників на собівартість перевезень.
14. Основні завдання визначення стану якості та ефективності транспортних послуг на автомобільному транспорті.
15. Комп'ютерні технології управління перевезенням вантажів в термінальній системі.
16. Етапи цільового управління розвитком системи автомобільного транспорту регіону.
17. Оптимізація планів роботи автотранспортних підприємств в системі міського пасажирського транспорту.
18. Основні напрямки підвищення якості та ефективності транспортних послуг.

19. Вплив якості автомобільних доріг на розв'язок задач підвищення якості та ефективності автотранспортної діяльності.
20. Показники оцінювання якості автомобільних доріг.
21. Система контролю та управління якістю автомобільних доріг як запорука забезпечення ефективності послуг автомобільного транспорту.
22. Проблеми експлуатації мережі автомобільних доріг та напрямки її розвитку.
23. Вплив рівня розвитку мережі доріг на економію транспортних витрат.
24. Вплив рівня розвитку мережі доріг та структури парку автомобілів на формування номенклатури послуг автосервісу.
25. Причини необхідності забезпечення гнучкості виробництва автосервісних послуг.
26. Складові та види гнучкості виробничих систем автосервісних підприємств.
27. Методика оцінювання гнучкості виробничих систем автосервісу.
28. Складові забезпечення ефективної роботи автомобілів в період їх життєвого циклу.
29. Проблеми розвитку мережі автосервісних підприємств.
30. Особливості формування якісного рівня автосервісних послуг.
31. Сфери формування економічного ефекту автосервісних послуг.
32. Методи прогнозування попиту на автосервісні послуги.
33. Вплив якості, попиту, стратегії ціноутворення на границю беззбитковості автосервісних підприємств.
34. Суть та задачі державного регулювання на автотранспорті.
35. Засоби регламентації діяльності автотранспорту.
36. Методи регулювання ринку транспортних послуг.
37. Сфери і способи державного регулювання автотранспортної діяльності.
38. Актуальні аспекти удосконалення державного регулювання автотранспортної діяльності.
39. Вплив рівня державного регулювання на ефективність і якість автотранспортних послуг.
40. Нормативи в галузі безпеки руху як запорука високої ефективності експлуатації автотранспорту.
41. Удосконалення ліцензування автотранспортної діяльності як спосіб забезпечення ефективності та якості транспортних послуг.
42. Удосконалення сертифікації автосервісних послуг як спосіб забезпечення ефективності та якості діяльності автотранспорту.
- (за лабораторно-практичним курсом та СРС)*
43. В чому основна різниця між методами контролю якості та інструментами контролю якості?
44. Які з семи інструментів контролю якості можуть застосовуватись для рішення проблем одночасно?

45. Що показує права вертикальна вісь Діаграми Парето?
46. З яких етапів складається алгоритм побудови Діаграми Ішікави?
47. В чому полягає основна відмінність між контрольними картами і контрольними листками?
48. Як позначаються контрольні карти, де підраховується доля дефектної продукції у вибірці?
49. При рішенні яких проблем правильніше використовувати гістограму, а не Діаграму Парето?
50. В чому полягають переваги метода накладання при використанні Діаграми Парето?
51. З яких етапів складається алгоритм побудови діаграми відхилень?
52. Які параметри можна відслідкувати, використовуючи графіки контролю?
53. Наведіть алгоритм виконання стратифікації.
54. Для яких цілей використовується стратифікація? Дайте визначення даному терміну.
55. В чому основна відмінність між аналітичними та експертними методами контролю якості?
56. Що показує коефіцієнт авторитета експерта?
57. З яких складових складається, і як розраховується комплексний показник компетентності експерта?
58. Які види шкал використовуються при кваліметричному аналізі?
59. З яких етапів складається алгоритм оцінювання якості спрощеним методом?
60. Що показують значення показників якості, виражені в шкалі відношень?
61. Що показують значення показників якості, виражені в шкалі рангів?
62. В чому відмінність повного дерева властивостей від неповного?
63. Що означає властивість «незалежність за пріоритетом»?
64. Назвіть основні правила побудови піддерев призначення?
65. Що характеризує ярусний коефіцієнт важливості?
66. З яких етапів складається алгоритм експертного метода визначення коефіцієнта важливості?
67. В чому суть методики багатокритеріального оцінювання якості послуг?

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Волков В.П., Мігаль В.Д. Технічна кібернетика транспорту: Навч. посібн. - Харків: ХНАДУ, 2007. - 308 с.
2. Говорущенко Н.Я., Варфоломеев В.Н. Экономическая кибернетика транспорта. – Харьков: ХГАДТУ, 2000. – 218 с.
3. Пеньшин, Н.В. Эффективность и качество как фактор конкурентоспособности услуг на автомобильном транспорте : монография / Н.В. Пеньшин ; под науч. ред. В.П. Бычкова. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2008. – 224 с.
4. Зорин В. А. Контроль качества продукции и услуг: Учебное пособие / В.А. Зорин, А.П. Павлов, А. А. Пегачков . – М.: МАДИ (ГТУ), 2007 – 82 с.
5. Нагорний Є.В. Комерційна робота на транспорті: Підручник / Є. В. Нагорний, Н. Ю. Шраменко, Г. І. Переста. – Харків: Видавництво ХНАДУ, 2011. – 298 с.
6. Транспортне право України: Навч. посіб. / Демський Е. Ф., Іжевський В. К. та ін.; За заг. ред. В. К. Іжевського, Е. Ф. Демського. – К.: Атіка, 2008. – 292 с.
7. Ребрин Ю.И. Управление качеством: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004. 174 с.
8. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – К., 2003. – 475 с.
9. Гнатієнко Г. М. Експертні технології прийняття рішень: Монографія / Г. М. Гнатієнко, В. Є. Снитюк. – К.: ТОВ «Маклаут», 2008. – 444 с. ISBN 978-966-96939-4-8.

Допоміжна

- Т.1. Автомобільний транспорт України: стан, проблеми, перспективи розвитку: Монографія/Державний автотранспортний науково-дослідний і проектний інститут; За заг. ред. А. М. Редзюка. – К.: ДП “Державтотранс-НДІпроект”. 2005. – 400 с.
- Т.2. Будрина, Е.В. Проблемы формирования и управления развитием регионального рынка транспортных услуг / Е.В. Будрина. – СПб. : СПб. ГИЭУ, 2002. – 276 с.
- Т.3. Автоматизированные системы обработки информации и управления на автомобильном транспорте: Учебник / А.Б. Николаев, С.В. Алексахин, И.А. Кузнецов, В.Ю. Строганов; Под ред. А.Б. Николаева. – Москва: Изд. центр «Академия», 2003. – 224 с.
- Т.4. Сильянов В. В. Транспортно-эксплуатационные качества автомобильных дорог и городских улиц : учебник для студ. высш. учеб. заведений / В.В. Сильянов, Э.Р. Домке. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 352 с.

Т.5. Бычков, В.П. Эффективность производства и предпринимательство в автосервисе : учебное пособие / В.П. Бычков, Н.В. Пеньшин. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. – 304 с.

Т.6. Шульженко Ф. П. Транспортне право: Навч. посібник. / Ф. П. Шульженко, О. О. Гайдунін, Р. С. Кундрик – К.: КНЕУ, 2005. – 244 с.

Інформаційні ресурси

1. Современные системы планирования и управления транспортом. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.odamis.ru/doc/pub/analit/20080519_2123 (дата звернення 07.01.2013). – Назва з екрана.

2. GPS Мониторинг, GPS трекер, GPS автотрекинг. [Электронный ресурс]: Режим доступа: URL: <http://telematika.com.ua> (дата звернення 07.01.2013). – Назва з екрана.

3. Транспортная логистика: Оптимизация логистики на транспорте. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.toplogistic.ru/transport_logistics.html (дата звернення 07.01.2013). – Назва з екрана.

4. Ребрин Ю.И. Управление качеством: электронное пособие [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m93/> (дата звернення 07.01.2013). – Назва з екрана.

5. Транспортне право: електронний посібник [Електронний ресурс]. Режим доступа: <http://ubooks.com.ua/books/00038/inx.php> (дата звернення 07.01.2013). – Назва з екрана.