**Управление качеством услуг предприятия транспорта: проблемы и их решения**

1. Акельев А.С. Влияние монополизации железнодорожной инфраструктуры на уровень развития транспортно-логистического бизнеса / А.С. Акельев. – Текст : электронный // Транспортные системы: безопасность, новые технологии, экология, Якутск, 08 апреля 2022 года. – Якутск : Якутский институт водного транспорта – филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Сибирский государственный университет водного транспорта, 2022. – С. 121-126 // НЭБ eLIBRARY.
2. Арестова Ю.А. Разработка методики управления качеством услуги в разрезе деятельности транспортного предприятия / Ю.А. Арестова, С.Г. Даниленко. – Текст : электронный // Эксплуатация морского транспорта. – 2018. – № 1(86). – С. 125-130 // НЭБ eLIBRARY.
3. Артеменко В.А. Концепция стратегического планирования и управления качеством транспортных услуг / В.А. Артеменко, Н.Н. Кузьменко. – Текст : электронный // Вестник Луганского национального университета имени Владимира Даля. – 2020. – № 1(31). – С. 184-188 // НЭБ eLIBRARY.
4. Артеменко Н.Н. Качество транспортных услуг на разных видах транспорта / Н.Н. Артеменко, В.А. Кузьменко. – Текст : электронный // Вестник Луганского национального университета имени Владимира Даля. – 2020. – № 3(33). – С. 69-73 // НЭБ eLIBRARY.
5. Ахременков Б.В. Тенденции развития маркетинга в железнодорожном транспорте на примере ОАО «РЖД» / Б.В. Ахременков, М.Ф. Панкова. – Текст : электронный // Современные тенденции развития в области экономики и управления : материалы Международной научно-практической конференции, Москва, 19-21 марта 2018 года. – Москва : Государственный университет управления, 2018. – С. 228-231 // НЭБ eLIBRARY.
6. Булохова Т.А. Моделирование оценки качества организации транспортного обслуживания населения / Т.А. Булохова. – Текст : электронный // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. – 2020. – № 1(65). – С. 128-136 // НЭБ eLIBRARY.
7. Варламова Д.В. Повышение качества транспортно-логистических услуг с учетом процессного подхода / Д.В. Варламова. – Текст : электронный // Известия Санкт-Петербургского государственного аграрного университета. – 2018. – № 53. – С. 258-263 // НЭБ eLIBRARY.
8. Василенко М.А. Управление качеством и конкурентоспособностью транспортных предприятий под влиянием опережающего маркетинга / М.А. Василенко, Е.Л. Кузина, В.Ю. Прокопчук. – Текст : электронный // Транспорт: проблемы, цели, перспективы (Transport-2021) : материалы II Всероссийской научно-технической конференции с международным участием, Пермь, 12 февраля 2021 года / под ред. Е.В. Чабановой. – Пермь : Пермский филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Волжский государственный университет водного транспорта, 2021. – С. 339-346 // НЭБ eLIBRARY.
9. Веселова Ю.В. Анализ параметров оценки управления качеством пассажирских перевозок железнодорожного транспорта / Ю.В. Веселова, С.В. Чекулдова. – Текст : электронный // The Scientific Heritage. – 2020. – № 47-6(47). – С. 35-39 // НЭБ eLIBRARY.
10. Веселова Ю.В. Клиентоориентированность логистики на железнодорожном транспорте / Ю.В. Веселова, С.В. Чекулдова. – Текст : электронный // Логистика: современные тенденции развития : материалы XX международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 08-09 апреля 2021 года / редколлегия: В.С. Лукинский (отв. ред.), [и др.]. – Санкт-Петербург : Государственный университет морского и речного флота им. адмирала С.О. Макарова, 2021. – С. 45-52 // НЭБ eLIBRARY.
11. Воронцова М.Е. Система управления взаимоотношениями с клиентами пассажирского комплекса (CRM) с использованием технологий Big data / М.Е. Воронцова. – Текст : электронный // Повышение производительности труда на транспорте – источник развития и конкурентоспособности национальной экономики : труды IV международной научно-практической конференции, Москва, 17 апреля 2019 года. – Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2019. – С. 57-59 // НЭБ eLIBRARY.
12. Годованый К.А. Технологический аутсорсинг как инструмент развития рынка операторских компаний / К.А. Годованый, М.В. Колесников. – Текст : электронный // Известия Транссиба. – 2020. – № 3(43). – С. 97-107 // НЭБ eLIBRARY.
13. Гуляева О.А. Тренд на цифровую трансформацию бизнеса: проект улучшения клиентского опыта на железнодорожном транспорте / О.А. Гуляева. – Текст : электронный // Санкт-Петербург : Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I, 2021. – С. 26-29 // НЭБ eLIBRARY.
14. Давыдов А.В. Методы и модели оценки эффективности транспортных бизнес-процессов / А.В. Давыдов, И.С. Паршуков. – Текст : электронный // Вестник Сибирского государственного университета путей сообщения. – 2021. – № 3(58). – С. 33-39 // НЭБ eLIBRARY.
15. Жеребцов В.А. Аспекты внедрения системы «бережливый сервис» в пригородных железнодорожных перевозках / В.А. Жеребцов, Т.М. Лескова. – Текст : электронный // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. – 2014. – № 3(43). – С. 186-190 // НЭБ eLIBRARY.
16. Зайцева И.А. Применение технологий цифровой экономики в стратегическом развитии железнодорожной инфраструктуры / И.А. Зайцева, Е.М. Шучева. – Текст : электронный // Вызовы современности и стратегии развития общества в условиях новой реальности : сборник материалов X Международной научно-практической конференции, Москва, 15 сентября 2022 года. – Москва : АЛЕФ, 2022. – С. 250-256 // НЭБ eLIBRARY.
17. Зубков В.В. Анализ воздействия участников транспортно-обеспечивающих функций на качество предоставления комплексной транспортной услуги и методика определения степени их влияния на критерии качества / В.В. Зубков, Н.Ф. Сирина. – Текст : электронный // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. – 2019. – № 1(61). – С. 47-55 // НЭБ eLIBRARY.
18. Зубков В.В. Детализация структуры воздействия участников комплексной транспортной услуги на повышение качества обслуживания / В.В. Зубков. – Текст : электронный // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. – 2019. – № 1(61). – С. 131-139 // НЭБ eLIBRARY.
19. Иванов П.А. Реализуя программу развития вертикали управления движением / П.А. Иванов. – Текст : электронный // Железнодорожный транспорт. – 2018. – № 9. – С. 36-39 // НЭБ eLIBRARY.
20. Иванова Е.А. Имиджевые и экономические аспекты внедрения цифровых сервисов для пассажиров на железнодорожных вокзалах / Е.А. Иванова, В.А. Шлеин. – Текст : электронный // Транспортное дело России. – 2020. – № 4. – С. 22-25 // НЭБ eLIBRARY.
21. Иванова С.В. Разработка системы организации грузоперевозок для предприятий железнодорожного транспорта / С.В. Иванова, Е.Д. Молчанова, М.М. Полынская. – Текст : электронный // Наука и бизнес: пути развития. – 2020. – № 7(109). – С. 27-35 // НЭБ eLIBRARY.
22. Информационные системы в сервисе оказания услуг при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте : по укрупненным группам специальностей и направлений подготовки 23.00.00 «Техника и технологии наземного транспорта» в качестве учебного пособия для использования в учебном процессе образовательных организаций и учреждений, реализующих образовательные программы по специальности 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог» и направлению подготовки 09.03.02 «Информационные системы и технологии» / Н.В. Эрлих, А.В. Эрлих, Т.Б. Ефимова, Л.И. Папировская ; ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте». – Москва : ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2019. – 213 с. – Текст : электронный // НЭБ eLIBRARY.
23. Исмаилов Ж.И. Новые модели и методы управления грузоперевозками на железнодорожном транспорте в СНГ / Ж.И. Исмаилов, Д.А. Кононов. – Текст : электронный // Современные проблемы развития экономики и управления в регионе (в условиях цифровой трансформации) : материалы XI Международной научно-практической конференции, Пермь, 17 мая 2018 года / Филиал ОУ ВО «Санкт-Петербургский институт внешнеэкономических связей, экономики и права» в г. Перми. – Пермь : От и До, 2018. – С. 218-222 // НЭБ eLIBRARY.
24. Калашникова И.В. Обеспечение клиентоориентированного управления на транспорте / И.В. Калашникова, С.И. Соцкова, И.А. Губарев. – Текст : электронный // Вестник Тихоокеанского государственного университета. – 2021. – № 2(61). – С. 133-142 // НЭБ eLIBRARY.
25. Каличева Н.Е. Особенности формирования системы управления качеством на железнодорожном транспорте в современных условиях / Н.Е. Каличева, О.А. Мельник, О.В. Рублев. – Текст : электронный // Науковий огляд. – 2018. – № 4(47). – С. 6-16 // НЭБ eLIBRARY.
26. Кураев А.А. Развитие железнодорожного транспорта Российской Федерации на современном этапе / А.А. Кураев, Т.И. Барсукова. – Текст : электронный // Актуальные проблемы и перспективы развития транспорта, промышленности и экономики России (ТрансПромЭк-2019) : сборник научных трудов Международной научно-практической конференции, Ростов-на-Дону, 24-26 октября 2019 года. – Ростов-на-Дону : Ростовский государственный университет путей сообщения, 2019. – Т. 2. – С. 311-315 // НЭБ eLIBRARY.
27. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум / А.Ю. Курочкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 1 с. – Текст : электронный // НЭБ eLIBRARY.
28. Лавров И.М. Разработка «Дома качества» на рынке железнодорожного транспорта / И.М. Лавров. – Текст : электронный // Мир транспорта. – 2020. – Т. 18, № 2(87). – С. 136-157 // НЭБ eLIBRARY.
29. Ларченк, Е.А. Управление качеством процессов на железнодорожном транспорте / Е.А. Ларченко, Н.Г. Ракевич, О.Л. Быстрова. – Текст : электронный // Транспортная инфраструктура Сибирского региона. – 2018. – Т. 2. – С. 423-427 // НЭБ eLIBRARY.
30. Ларченко Е.А. Система менеджмента качества при производстве и ремонте подвижного состава / Е.А. Ларченко, А.В. Ларченко. – Текст : электронный // Стандартизация и сертификация: опыт стран Европейского союза и перспективы сотрудничества для России : материалы Международной научно-практической конференции, Нижневартовск, 05 апреля 2018 года / отв. ред. И.А. Волкова. – Нижневартовск : Нижневартовский государственный университет, 2018. – С. 335-338 // НЭБ eLIBRARY.
31. Липатова О.В. Цифровая экономика в системе управления железнодорожным транспортом Республики Беларусь / О.В. Липатова, Е.И. Парфенов, Е.М. Маслак. – Текст : электронный // Рынок транспортных услуг (проблемы повышения эффективности). – 2019. – № 1(12). – С. 276-282 // НЭБ eLIBRARY.
32. Лощинина, А.А. Влияние автоматизации рабочего процесса на производственные возможности предприятия / А.А. Лощинина, Т.В. Кузнецова. – Текст : электронный // Актуальные вопросы современной экономики. – 2022. – № 1. – С. 288-291 // НЭБ eLIBRARY.
33. Макарова А.А. Автоматизированная система оперативного управления перевозками / А.А. Макарова. – Текст : электронный // Экосистема цифровой экономики: проблемы, реалии и перспективы : сборник научных трудов национальной научно-практической конференции, Орел, 23-25 апреля 2018 года / под ред. Л.И. Малявкиной. – Орел : Орловский государственный университет экономики и торговли, 2018. – С. 114-118 // НЭБ eLIBRARY.
34. Мардас Д.А. Клиентоориентированность процессов в прогнозной оценке качества модернизационного развития транспортных услуг северо-западного региона / Д.А. Мардас. – Текст : электронный // Инновации и инвестиции. – 2022. – № 2. – С. 75-78 // НЭБ eLIBRARY.
35. Маркетинговый анализ восприятия пассажирами услуг и подвижного состава общественного транспорта / И.И. Скоробогатых, Р.Р. Сидорчук, А.В. Лукина [и др.]. – Москва : КноРус, 2021. – 326 с. – Текст : электронный // НЭБ eLIBRARY.
36. Мезенин Д.А. Управление качеством услуг железнодорожных перевозок / Д.А. Мезенин. – Текст : электронный // Дни студенческой науки : сборник статей V Международной студенческой конференции, Казань, 15 апреля 2022 года / гл. ред. Е.А. Астраханцева. – Чебоксары : Среда, 2022. – С. 240-242 // НЭБ eLIBRARY.
37. Мирошниченко К.Д. Оценка перспектив развития беспилотного железнодорожного грузового транспорта / К.Д. Мирошниченко, Н.В. Иванова. – Текст : электронный // Инноватика в современном мире: опыт, проблемы и перспективы развития : сборник научных статей по материалам III Международной научно-практической конференции, Уфа, 18 августа 2020 года. – Уфа : Вестник науки, 2020. – С. 7-14 // НЭБ eLIBRARY.
38. Модернизация и развитие системы управления пассажирскими перевозками «Экспресс-3» / Е.А. Рябов, П.А. Мигунов, К.А. Нилова, М.В. Гениевская. – Текст : электронный // Молодая наука Сибири. – 2018. – № 1(1). – С. 36-41 // НЭБ eLIBRARY.
39. Обеспечение информационной безопасности документооборота с пользователями услуг железнодорожного транспорта / С.А. Никищенков, Н.В. Эрлих, А.В. Эрлих, Д.В. Васильев. – Текст : электронный // Наука и образование транспорту. – 2018. – № 1. – С. 105-108 // НЭБ eLIBRARY.
40. Охотников И.В. Высокое качество сервисного обслуживания пассажиров как фактор конкурентоспособности российских железнодорожных дорог / И.В. Охотников, И.В. Сибирко. – Текст : электронный // Московский экономический журнал. – 2019. – № 11. – С. 98 // НЭБ eLIBRARY.
41. Панько Ю.В. Методы оценки конкурентоспособности экономических систем : учебно-методическое пособие / Ю.В. Панько. – Москва : РУТ (МИИТ), 2018. – 197 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система.
42. Пастухов С.С. Новые подходы к управлению ценами на транспортные услуги / С.С. Пастухов, К.В. Стельмашенко. – Текст : электронный // Мир транспорта. – 2021. – Т. 19, № 6(97). – С. 48-60 // НЭБ eLIBRARY.
43. Персианов В.А. Железнодорожный транспорт России: проблемные вопросы управления, развития и повышения эффективности перевозок : монография / В.А. Персианов, А.В. Курбатова. – Москва : ТРАНСЛИТ, 2020. – 442 с. – Текст : электронный // НЭБ eLIBRARY.
44. Рассохина А.В. Развитие профессиональных навыков рабочих как фактор снижения числа отказов в хозяйстве пути / А.В. Рассохина. – Текст : электронный // Наука и образование: отечественный и зарубежный опыт : международная 44 научно-практическая конференция, Белгород, 27 декабря 2021 года. – Белгород : ООО ГиК, 2021. – С. 443-445 // НЭБ eLIBRARY.
45. Репешко Н.А. Цифровизация на железнодорожной инфраструктуре / Н.А. Репешко. – Текст : электронный // Транспорт и логистика: стратегические приоритеты, технологические платформы и решения в глобализованной цифровой экономике : сборник научных трудов III международной научно-практической конференции, Ростов-на-Дону, 01-02 февраля 2019 года. – Ростов-на-Дону : Ростовский государственный университет путей сообщения, 2019. – С. 361-364 // НЭБ eLIBRARY.
46. Система непрерывного контроля за показателями ожиданий потребителей / Т.В. Муртузалиева, Р.Р. Сидорчук, И.И. Скоробогатых, Б.В. Мусатов. – Текст : электронный // Креативная экономика. – 2019. – Т. 13, № 2. – С. 371-388 // НЭБ eLIBRARY.
47. Соколов Ю.И. Повышение качества транспортного обслуживания грузовладельцев как инструмент обеспечения устойчивого развития регионов / Ю.И. Соколов, И.М. Лавров. – Текст : электронный // Развитие экономической науки на транспорте: экономическая основа будущего транспортных систем : сборник научных статей VII международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 19 декабря 2019 года / под ред. Н.А. Журавлевой. – Санкт-Петербург : Институт независимых социально-экономических исследований – оценка, 2019. – С. 727-733 // НЭБ eLIBRARY.
48. Танайно Ю.А. Автоматизированная система управления качеством погрузки / Ю.А. Танайно, С.А. Бессоненко, В.И. Медведев. – Текст : электронный // Вестник Сибирского государственного университета путей сообщения. – 2018. – № 2(45). – С. 19-23 // НЭБ eLIBRARY.
49. Трегубова А.М. Основы клиентоориентированности на железнодорожном транспорте / А.М. Трегубова, С.Г. Привалова. – Текст : электронный // Развитие экономической науки на транспорте: экономическая основа будущего транспортных систем : сборник научных статей VII международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 19 декабря 2019 года / под ред. Н.А. Журавлевой. – Санкт-Петербург : Институт независимых социально-экономических исследований – оценка, 2019. – С. 794-800 // НЭБ eLIBRARY.
50. Уманец В.В. Управление логистическими рисками при перевозке грузов железнодорожным транспортом / В.В. Уманец. – Текст : электронный // Экономика железных дорог. – 2020. – № 3. – С. 33-41 // НЭБ eLIBRARY.
51. Управление инвестиционными проектами : учебное пособие / В.С. Воробьев, Н.С. Запащикова, И.Б. Репина, Н.М. Иванова. – Новосибирск : СГУПС, 2021. – 111 с. – ISBN 978-5-00148-177-5. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система.
52. Управление качеством продукции на железнодорожном транспорте : учебное пособие / под ред. Ю.И. Соколова. – Москва : РУТ (МИИТ), 2019. – 190 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система.
53. Фадеева Н.В. Процессный подход в управлении железнодорожными перевозками: теоретические подходы / Н.В. Фадеева. – Текст : электронный // Инновации и инвестиции. – 2022. – № 7. – С. 166-170 // НЭБ eLIBRARY.
54. Фрейдман О.А. Логистическая координация деятельности посредников в цепях поставок: принципы и особенности в системе ОАО «РЖД» / О.А. Фрейдман. – Текст : электронный // Вестник транспорта Поволжья. – 2018. – № 4(70). – С. 65-73 // НЭБ eLIBRARY.
55. Фрейдман О.А. Методологические аспекты классификации и управления транспортными системами / О.А. Фрейдман. – Текст : электронный // Мир транспорта. – 2020. – Т. 18, № 4(89). – С. 34-52 // НЭБ eLIBRARY.
56. Цевелев С.А. Концепция системы управления бизнес-блоком «Пассажирские перевозки» в ОАО «Российские железные дороги» / С.А. Цевелев. – Текст : электронный // Вопросы новой экономики. – 2017. – № 2(42). – С. 96-101 // НЭБ eLIBRARY.
57. Цыганов А.В. Факторы качества процесса перевозки контрейлеров / А.В. Цыганов. – Текст : электронный // Инженерный вестник Дона. – 2018. – № 4(51). – С. 125 // НЭБ eLIBRARY.
58. Чжан С. Исследование стандартов качества обслуживания пассажиров на высокоскоростном железнодорожном транспорте Китая / С. Чжан, О.Н. Коновалова. – Текст : электронный // Инновационная экономика и общество. – 2021. – № 2(32). – С. 58-66 // НЭБ eLIBRARY.
59. Щербаков В.В. Драйверы клиенториентированности корпоративной транспортной логистики / В.В. Щербаков, Н.А. Гвилия. – Текст : электронный // Телескоп: журнал социологических и маркетинговых исследований. – 2021. – № 1. – С. 145-149 // НЭБ eLIBRARY.