

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 28.08.2025 16:21:26
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f64175886cf9626a196149ad36

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Факультет Экономический филиала в г. Стерлитамак
Кафедра Кафедра экономической безопасности, бухгалтерского учета и финансов

Оценочные материалы по дисциплине (модулю)

дисциплина Управление качеством в цепях поставок

Блок Б1, часть, формируемая участниками образовательных отношений, Б1.В.01.13

цикл дисциплины и его часть (обязательная часть или часть, формируемая участниками образовательных отношений)

Направление

43.03.01

Сервис

код

наименование направления

Программа

Логистика в бизнесе

Форма обучения

Очно-заочная

Для поступивших на обучение в
2025 г.

Разработчик (составитель)

к.э.н., доцент

Давлетова А. К.

ученая степень, должность, ФИО

1. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и описание показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)	3
2. Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)	6
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания	9

1. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и описание показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Показатели и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)				Вид оценочного средства
1	2	3	4				5
			неуд.	удовл.	хорошо	отлично	
ПК-3. Способен осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	ПК-3.1. Осуществляет выполнение расчетов и подготовка технико-экономических обоснований для формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса, включая стадии модернизации утилизации	Обучающийся должен: Знать особенности и специфика заключения договоров разных типов; направления договорной работы на предприятиях; законодательство и практика написания, подачи и рассмотрения рекламаций.	Не имеет знаний и умений	Знает теоретическую часть расчетов и подготовки технико-экономических обоснований для формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса, включая стадии модернизации утилизации.	Хорошо разбирается в расчётах и подготовки технико-экономических обоснований для формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса, включая стадии модернизации утилизации.	Имеет отличные навыки выполнения расчетов и подготовки технико-экономических обоснований для формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса, включая стадии модернизации утилизации.	устный опрос
	ПК-3.2. Осуществляет организацию	Обучающийся должен: Уметь выбирать	Не имеет знаний	Знает теоретическую часть	Умеет оформлять документацию в	Отлично разбирается в организации	тестирование

	надлежащего оформления документации (акты, сведения, справки) об объемах и сроках работ по постпродажному обслуживанию и сервису)	оптимальные условия и типы договоров в каждой конкретной ситуации; определять влияние договорной работы на результаты деятельности предприятия; применять полученные знания в процессе ведения практической рекламационной работы; применять нормы права и практические знания при подготовке заключений и консультаций по вопросам рекламационной работы.	и умений	оформления документации (акты, сведения, справки) об объемах и сроках работ по постпродажному обслуживанию и сервису)	надлежащей форме об объемах и сроках работ по постпродажному обслуживанию и сервису	надлежащего оформления документации (акты, сведения, справки) об объемах и сроках работ по постпродажному обслуживанию и сервису)	
	ПК-3.3. Осуществляет	Обучающийся должен:	Не имеет	Знает теорию учета дефектов	Хорошо знает анализ причин	Отлично знает учет дефектов	тестирование

	организацию учета дефектов продукции, анализ причин их возникновения, направление образцов продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с потребителями	Владеть знаниями о видах договоров, применяемых в хозяйственной деятельности; компетенции для составления верного порядка заключения, исполнения, изменения и расторжения договоров; навыки составления претензий и ответов на них	знаний и умений	продукции	возникновения дефектов продукции, направление образцов продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с потребителями	продукции, анализ причин их возникновения, направление образцов продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с потребителями	
--	---	--	-----------------	-----------	---	--	--

2. Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Перечень вопросов для устного опроса для оценки уровня сформированности компетенции ПК-3 по индикатору 3.1

1. Экономическая категория «качество»: определение и эволюция
2. Качество и конкурентоспособность
3. Качество как национальная идея
4. Качество и духовность
5. Эволюция систем управления и систем качества
6. Опыт управления качеством в Японии
7. Опыт управления качеством в США
8. Опыт управления качеством в Европе
9. Развитие системного подхода к управлению качеством продукции в России (от БИП до КС УКП)
10. Концепция производительности и качества
11. Философия качества – основные этапы
12. TQM – концептуальная основа современного менеджмента качества
13. Восемь принципов менеджмента качества
14. Инструменты управления качеством (ИУК): основные определения, классификация, место в СМК
15. ИУК Самооценка в организациях
16. ИУК Управление изменениями
17. ИУК Премии в области качества
18. Статистика качества. Показатели качества продукции и товара
19. Статистика качества. Показатели качества процессов производства.
20. Статистика качества. Показатели качества управления человеческими ресурсами.
21. Статистика качества. Показатели качества проектов, инноваций.
22. Автоматизация СМК: CALS-технологии – краткая характеристика
23. Правовая основа стандартизации в РФ.
24. Квалиметрия и ее основы
25. Виды стандартов. Стандарты в России и за рубежом. Международные стандарты.
26. Качество в истории цивилизации
27. Истоки проблем качества
28. Диалектика качества продукции
29. Развитие системно-комплексной методологии управления качеством
30. Процессный и системный подходы в управлении качеством
31. Экономические проблемы управления качеством
32. Качество и эффективность
33. Современные проблемы и тенденции развития менеджмента качества
34. Формирование государственной политики в области качества
35. Качество жизни
36. Инновационные системы и управление качеством

Тестовые задания для оценки уровня сформированности компетенции ПК-3 по индикатору 3.2

1. Какое положение не относится к концепции всеобщего управления качеством:
а) постоянное улучшение как неизменная цель организации; б) принятие решений основанное на фактах;
в) процессный подход;

- г) управление системой взаимосвязанных процессов, направленных на достижение поставленных целей;
 - д) единоначалие: работник должен получать приказы только от непосредственного начальника
2. Какое из перечисленных положений не характеризует японскую школу управления качеством:
- а) качество и репутация организации приоритетнее прибыли;
 - б) решение проблем качества должно осуществляться только в пределах организации, нельзя затрагивать интересы поставщиков и покупателей;
 - в) основная организационная форма деятельности по улучшению качества – кружки качества;
 - г) культивирование принципа трудовых отношений: нормальному человеку стыдно плохо работать
3. Аудит в соответствии с ИСО 9000 – это:
- а) комплексная проверка интегрированной системы менеджмента организации;
 - б) систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств аудита и их объективного оценивания с целью установления степени соответствия;
 - в) систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств аудита и их объективного оценивания с целью сертификации систем менеджмента качества
4. Какие методы управления качеством относятся к экономическим методам:
- а) методы должностного регламентирования; б) контрольная карта;
 - в) методы премирования за качество;
 - г) методы творческой активности сотрудников
5. Что представляет собой план качества в соответствии с ИСО 9000:
- а) процесс демонстрации способности выполнять установленные требования;
 - б) документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;
 - в) записи, используемые для документирования прослеживаемости;
 - г) документ, определяющий какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному процессу, продукту или контракту
6. К группе показателей назначения продукции относится:
- а) производительность; б) скорость;
 - в) ремонтпригодность; г) экономичность
7. Какие методы управления качеством относятся к организационно-распорядительным методам:
- а) разработка и реализация стандарта предприятия, руководств и другой документации по управлению качеством;
 - б) диаграмма «причина-следствие» в) экспертный метод;
 - г) приемы формирования трудовой деятельности членов коллектива, направленной на улучшение качества.
8. Определите последовательность разработки внедрения отечественных систем качества:
- а) НОРМ;
 - б) КАНАРСПИ; в) СБТ
9. К группе показателей безопасности продукции относятся следующие показатели:
- а) коэффициент коррозионной устойчивости; б) трудоемкость изготовления продукции;
 - в) уровень термохимической агрессивности; г) габаритные размеры и масса.
10. Для проведения работ по сертификации системы менеджмента качества предприятием в орган по сертификации предъявляются следующие документы:
- а) политика в области качества; б) руководство по качеству;
 - в) организационная структура управления и производственная структура предприятия; г)

штатное расписание.

Тестовые задания для оценки уровня сформированности компетенции ПК-3 по индикатору 3.3

1. Высшее руководство должно обеспечить, чтобы политика в области качества:
 - а) соответствовала целям организации;
 - б) была согласована с региональными властями;
 - в) была доведена до сведения и понятна в организации;
 - г) создавала основы для постановки и анализа целей в области качества;
 - д) включала обязательство соответствовать требованиям и постоянно улучшать результативность системы менеджмента качества;
 - е) была конфиденциальным документом для поставщиков.
2. Сертификация системы менеджмента качества – это:
 - а) деятельность по проверке, оценке и удостоверению специальным органом соответствия системы менеджмента качества требованиям установленных стандартов;
 - б) экспертиза всего состава документов системы менеджмента качества организации органом по сертификации;
 - в) оформление сертификата соответствия с проставлением регистрационного номера и регистрация сертификата в Реестре органа по сертификации.
3. Для проведения работ по сертификации системы менеджмента качества предприятием в орган по сертификации предъявляются следующие документы:
 - а) перечень документов системы менеджмента качества; б) перечень всех сотрудников предприятия;
 - в) перечень основных потребителей продукции; г) перечень продукции предприятия.
4. Национальными органами по сертификации являются:
 - а) соответствующие министерства и отраслевые ведомства; б) Госстандарт РФ;
 - в) испытательные лаборатории по видам продукции.
5. Методология всеобщего управления качеством – это:
 - а) система обеспечения качества продукции; б) экспертиза продукции предприятия;
 - в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.
6. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:
 - а) шесть фаз; б) пять фаз;
 - в) четыре фазы.
7. Звезда качества не включает:
 - а) систему мотивации;
 - б) систему взаимоотношений с поставщиками; в) систему взаимоотношений с инвесторами.
8. Планирование качества – это:
 - а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции; б) определение характеристик качества нового изделия;
 - в) планирование производства бездефектной продукции.
9. Определите последовательность разработки внедрения отечественных систем качества:
 - а) комплексная система управления качеством продукции;
 - б) система бездефектного изготовления продукции и сдачи ее отделу технического контроля с первого предъявления;
 - в) качество, надежность, ресурс с первых изделий.
10. Какой из этапов не входит в жизненный цикл продукции:
 - а) проектирование продукции; б) изготовление продукции;
 - в) мотивация персонала; г) мотивация персонала;
 - д) использование продукции; е) утилизация продукции.

Вопросы к зачёту

1. Сущность и значение качества в условиях рыночной экономики
2. Основные категории и понятия в области управления качеством
3. Сущность системного управления качеством
4. Сущность отечественных систем управления качеством
5. Сущность комплексных систем управления качеством
6. Достоинства и недостатки отечественного опыта управления качеством в условиях централизованной плановой экономики
7. Зарубежный опыт управления качеством: достоинства и недостатки
8. Современные направления развития управления качеством
9. Общие методологические положения системного управления качеством
10. Общесистемные принципы управления качеством
11. Специальные принципы управления качеством
12. Понятие «уровень качества». Зависимость его от спроса и предложения.
13. Специальные функции управления качеством и их формирование
14. Условия и факторы, влияющие на эффективность системного управления качеством
15. Международные стандарты по управлению качеством
16. Основные компоненты механизма системного управления качеством
17. Процессный подход управления качеством
18. Целевые программы в механизме управления качеством
19. Классификация методов управления качеством
20. Сущность и характеристика основных методов управления качеством
21. Статус квалиметрии как науки. Система понятий квалиметрии.
22. Прикладное значение квалиметрии, её цели и задачи при управлении качеством.
23. Методы оценки уровня качества однородной продукции
24. Методы определения коэффициентов весомости показателей качества
25. Методы квалиметрической оценки разнородных объектов
26. Организация и алгоритм оценки качества
27. Сертификация и оценка качества
28. Организация и проведение сертификации
29. Выбор экспертных методов при проведении оценки качества
30. Обработка экспертных данных при проведении оценки качества
31. Реализация проектных мероприятий по внедрению систем качества
32. Методика совершенствования систем качества
33. Порядок разработки и примерное содержание политики в области качества
34. Требования к документации систем качества. Состав их документации.
35. Роль кадров и актуальные направления их деятельности по обеспечению управления качеством
36. Классификация и кодирование информации о качестве и управлении им
37. Организация информационного обеспечения управления качеством
38. Состав и характеристика затрат на обеспечение управления качеством
39. Принципы определения эффективности управления качеством
40. Показатели определения эффективности управления качеством

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания

Виды учебной деятельности	Балл за	Число	Баллы
---------------------------	---------	-------	-------

студентов	конкретное задание	заданий за семестр	Минимальный	Максимальный
Модуль 1				
Текущий контроль				
1. Аудиторная работа	3	5	0	15
2. Тестовый контроль	5	1	0	5
3. Самостоятельная работа	5	1	0	5
Рубежный контроль				
Письменная контрольная работа	25	1	0	25
Модуль 2				
Текущий контроль				
1. Аудиторная работа	3	5	0	15
2. Тестовый контроль	5	1	0	5
3. Самостоятельная работа	5	1	0	5
Рубежный контроль				
Письменная контрольная работа	25	1	0	25
Поощрительные баллы				10
1. Публикация статей				5
2. Участие в конференции				5
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических занятий			0	-10
Итоговый контроль				
зачёт	0	0	0	0

Результаты обучения по дисциплине (модулю) у обучающихся оцениваются по итогам текущего контроля количественной оценкой, выраженной в рейтинговых баллах. Оценке подлежит каждое контрольное мероприятие.

При оценивании сформированности компетенций применяется четырехуровневая шкала «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Максимальный балл по каждому виду оценочного средства определяется в рейтинг-плане и выражает полное (100%) освоение компетенции.

Уровень сформированности компетенции «хорошо» устанавливается в случае, когда объем выполненных заданий соответствующего оценочного средства составляет 80-100%; «удовлетворительно» – выполнено 40-80%; «неудовлетворительно» – выполнено 0-40%

Рейтинговый балл за выполнение части или полного объема заданий соответствующего оценочного средства выставляется по формуле:

Рейтинговый балл = $k \times \text{Максимальный балл}$,

где $k = 0,2$ при уровне освоения «неудовлетворительно», $k = 0,4$ при уровне освоения «удовлетворительно», $k = 0,8$ при уровне освоения «хорошо» и $k = 1$ при уровне освоения «отлично».

Оценка на этапе промежуточной аттестации выставляется согласно Положению о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов УУНиТ:

На зачете выставляется оценка:

- зачтено - при накоплении от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
- не зачтено - при накоплении от 0 до 59 рейтинговых баллов.

При получении на экзамене оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», на зачёте оценки «зачтено» считается, что результаты обучения по дисциплине (модулю) достигнуты, компетенции сформированы.