

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Гаранин Максим Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.03.2026 17:57:15

Уникальный программный ключ:

7708e3a47e66a8ee02711b298d7c78bd1e40bf88

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ПРИВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»**

## Управление качеством

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки Направление 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) Логистика

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:

зачеты 4

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	Неделя 16 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Конт. ч. на аттест.	0,25	0,25	0,25	0,25
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32,25	32,25	32,25	32,25
Сам. работа	39,75	39,75	39,75	39,75
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

*старший преподаватель, Зюрина О.А.*

Рабочая программа дисциплины

**Управление качеством**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

составлена на основании учебного плана: 38.03.02-25-4-МЛБ.plm.plx

Направление подготовки Направление 38.03.02 Менеджмент Направленность (профиль) Логистика

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Экономика и менеджмент**

Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.А. Кремнев

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.1	Целью дисциплины является формирование профессиональных компетенций (ПК-4), согласно ФГОС ВО, у обучающихся в области управления качеством для анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений
-----	--

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:	ФТД.02
-------------------	--------

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

ПК-4	Способен применять технологии бережливого производства для повышения качества и сокращения издержек транспортно-логистических услуг
ПК-4.2	Осуществляет инспекцию логистических процессов, оценивает качество логистических технологий, формирует отчеты и инициативные предложения, планирует, организует реализацию мероприятий и программ повышения качества логистических услуг
<b>40.049. Профессиональный стандарт "СПЕЦИАЛИСТ ПО ЛОГИСТИКЕ НА ТРАНСПОРТЕ", утверждённый приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. N 616н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 сентября 2014 г., регистрационный N 34134)</b>	
ПК-4. В.	Организация процесса перевозки груза в цепи поставок
V/01.6	Организация логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок
ПК-4. В.	Организация процесса перевозки груза в цепи поставок
V/03.6	Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок
ПК-4. В.	Организация процесса перевозки груза в цепи поставок
V/02.6	Организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	теоретические аспекты управления качеством на предприятии в области управления логистической системой
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	оценивать качество логистических технологий, формировать отчеты и инициативные предложения, разрабатывать мероприятия и программы повышения качества логистических услуг
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	методиками и инструментами оценивания качества логистических технологий, навыками формирования отчетов и инициативных предложений и разработки мероприятий и программ повышения качества логистических услуг

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Примечание
	<b>Раздел 1. Методология курса "Управления качеством"</b>			
1.1	Объект и предмет дисциплины, сущность и основные понятия. /Лек/	4	2	
1.2	Принципы обеспечения управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством. /Пр/	4	2	
1.3	Эволюция и многоаспектность категории «качество». Характеристика этапов развития качества. /Лек/	4	2	
1.4	Качество логистических технологий как основа конкурентоспособности предприятия. /Пр/	4	2	
	<b>Раздел 2. Научные и практические подходы к управлению качеством</b>			
2.1	Различные подходы к управлению качеством для анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями предприятия /Лек/	4	2	
2.2	Международные стандарты ИСО 9000 по обеспечению качества и управлению качеством. /Пр/	4	2	
2.3	Применение рекомендаций Международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению и управлению качеством. /Лек/	4	2	
2.4	Управление качеством транспортной продукции и логистических технологий /Пр/	4	2	

2.5	Качество транспортного обслуживания и логистических технологий. Экономические проблемы качества. /Лек/	4	2	
2.6	Разработка систем качества и политики в области качества на транспортных предприятиях /Пр/	4	2	
<b>Раздел 3. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества</b>				
3.1	Функции и методы управления качеством. Статистические методы контроля качества. /Лек/	4	2	
3.2	Функции и методы управления качеством. Статистические методы контроля качества. /Пр/	4	2	
3.3	Разработка и внедрение систем менеджмента качества на транспортных предприятиях /Лек/	4	2	
<b>Раздел 4. Организационно- экономический механизм управления качеством</b>				
4.1	Обеспечение функционирования системы качества. /Лек/	4	2	
4.2	Стандартизация и сертификация в управлении качеством продукции /Пр/	4	2	
4.3	Экономические аспекты управления качеством. Оценка затрат на управление качеством логистических технологий. /Пр/	4	2	
<b>Раздел 5. Самостоятельная работа.</b>				
5.1	Подготовка к лекциям /Ср/	4	8	
5.2	Подготовка к практическим занятиям /Ср/	4	16	
5.3	Формирование государственной политики в области качества. /Ср/	4	3	
5.4	Оценка затрат на управление качеством. /Ср/	4	4	
5.5	Подготовка к зачету /Ср/	4	8,75	
<b>Раздел 6. Контактная работа</b>				
6.1	Зачет /КА/	4	0,25	

### 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении к рабочей программе дисциплины.

Формы и виды текущего контроля по дисциплине (модулю), виды заданий, критерии их оценивания, распределение баллов по видам текущего контроля разрабатываются преподавателем дисциплины с учетом ее специфики и доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем дисциплины (модуля) в рамках контактной работы и самостоятельной работы обучающихся. Для фиксирования результатов текущего контроля может использоваться ЭИОС.

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Фомичев В. И.	Управление качеством и конкурентоспособностью: Учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2020	<a href="https://urait.ru/bcode/44709">https://urait.ru/bcode/44709</a>

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Зекунов А. Г.	Управление качеством: Учебник для бакалавров	Москва: Юрайт, 2019	tps://urait.ru/bcode/42515
<b>6.2 Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)</b>				
<b>6.2.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения</b>				
6.2.1.1	Microsoft Office			
<b>6.2.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>				
6.2.2.1	Перечень информационных справочных систем			
6.2.2.2	Справочная правовая система ГАРАНТ (интернет-версия). URL: <a href="http://www.garant.ru/iv/">http://www.garant.ru/iv/</a>			
6.2.2.3	Справочная правовая система КонсультантПлюс (интернет-версия). URL: <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>			
6.2.2.4	«Профессиональные базы данных»			
6.2.2.5	Федеральный образовательный портал – Экономика, Социология, Менеджмент <a href="http://www.ecsocman.edu.ru/">http://www.ecsocman.edu.ru/</a>			
6.2.2.6	База данных «Библиотека управления» - Корпоративный Менеджмент - <a href="https://www.cfin.ru/rubricator.shtml">https://www.cfin.ru/rubricator.shtml</a>			
6.2.2.7				
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
7.1	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование для предоставления учебной информации большой аудитории и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное).			
7.2	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное)			
7.3	Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.			
7.4	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования			

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**Управление качеством**

---

(наименование дисциплины(модуля))

Направление подготовки / специальность

38.03.02 Менеджмент

---

(код и наименование)

Направленность (профиль)/специализация

Логистика

---

(наименование)

## Содержание

1. Пояснительная записка.
2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций.
3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации.

## 1. Пояснительная записка

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Формы промежуточной аттестации: зачет, 4 семестр (очная форма обучения)

4 семестр (очно-заочная форма обучения).

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции
ПК-4: Способен применять технологии бережливого производства для повышения качества и сокращения издержек транспортно-логистических услуг	ПК-4.2: Осуществляет инспекцию логистических процессов, оценивает качество логистических технологий, формирует отчеты и инициативные предложения, планирует, организует реализацию мероприятий и программ повышения качества логистических услуг

Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы(семестр 4)
ПК-4.2: Осуществляет инспекцию логистических процессов, оценивает качество логистических технологий, формирует отчеты и инициативные предложения, планирует, организует реализацию мероприятий и программ повышения качества логистических услуг	Обучающийся знает: теоретические аспекты управления качеством на предприятии в области управления логистической системой	Вопросы (№ 1 - 32)
	Обучающийся умеет: оценивать качество логистических технологий, формировать отчеты и инициативные предложения, разрабатывать мероприятия и программы повышения качества логистических услуг	Задания (№ 1 - 4)
	Обучающийся владеет: методиками и инструментами оценивания качества логистических технологий, навыками формирования отчетов и инициативных предложений и разработки мероприятий и программ повышения качества логистических услуг	Задания (№ 5 - 9)

Промежуточная аттестация (зачет) проводится в одной из следующих форм:

- 1) собеседование;
- 2) выполнение заданий в ЭИОС Университета.

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций**

**2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки знаниевого образовательного результата**

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
<p>ПК-4.2: Осуществляет инспекцию логистических процессов, оценивает качество логистических технологий, формирует отчеты и инициативные предложения, планирует, организует реализацию мероприятий и программ повышения качества логистических услуг</p>	<p>Обучающийся знает: теоретические аспекты управления качеством на предприятии в области управления логистической системой</p>
<p><b>Примеры вопросов/заданий</b></p> <p>1. Система качества – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.</li> <li>2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.</li> <li>3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.</li> <li>4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя</li> </ol> <p>2. Коэффициент запаса точности процесса определяется как:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса</li> <li>2. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 6</li> <li>3. Произведение допуска контролируемого параметра и среднего квадратического отклонения разброса процесса.</li> <li>4. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 3</li> </ol> <p>3. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Качества</li> <li>2. Главного механика</li> <li>3. Главного технолога</li> </ol> <p>4. При построении контрольных карт используются выборки не менее:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 100 единиц</li> <li>2. 50 единиц</li> <li>3. 20 единиц</li> <li>4. 4 -5 единиц</li> </ol> <p>5. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технического контроля</li> <li>2. Кадров</li> <li>3. Главного технолога</li> <li>4. Финансовый</li> </ol> <p>6. Что означает номер 4.2.3 по ГОСТ Р ИСО 9001-2001?</p>	

1. Общие требования к системе менеджмента качества
  2. Руководство по качеству
  3. Управление записями
  4. Управление документацией
7. Что означает номер 4.2.2 по ГОСТ Р ИСО 9001-2001?
1. Общие требования к системе менеджмента качества
  2. Руководство по качеству
  3. Управление записями
  4. Управление документацией
8. Что означает номер 6.2 по ГОСТ Р ИСО 9001-2001?
1. Человеческие ресурсы
  2. Инфраструктура
  3. Производственная среда
  4. Процессы, связанные с потребителями
9. Что означает номер 7.2 по ГОСТ Р ИСО 9001-2001?
1. Человеческие ресурсы
  2. Инфраструктура
  3. Процессы, связанные с потребителями
  4. Производственная среда
10. Какие документы не предписаны ИСО 9001:2000 для повышения эффективности системы менеджмента предприятия?
1. Карта процессов
  2. Должностная инструкция
  3. Процедура
  4. Управление
11. Какие документы не предписаны ИСО 9001:2000 для повышения эффективности системы менеджмента предприятия?
1. Инструкция
  2. Процедура
  3. Управление
  4. Блок-схемы процессов
12. Какие документы не предписаны ИСО 9001:2000 для повышения эффективности системы менеджмента предприятия?
1. Инструкция
  2. Процедура
  3. Описание процессов
  4. Управление
13. Какой закон диалектики определен следующим образом: «Изменение качества объекта происходит тогда, когда накопление количественных изменений достигает определенного предела»?
1. закон отрицания;
  2. закон перехода количественных изменений в качественные;
  3. закон взаимной связи и взаимообусловленности.
14. Согласно концепции TQM (тотальное управление качеством) в работе с поставщиками следует:
1. Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы

обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене

2. Минимизировать количество поставщиков

3. Работать с поставщиками на долгосрочной основе

15. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в ..... году:

1. 1924

2. 1951

3. 1960

4. 1974

5. 1987

16. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

1. Результат процесса

2. Потребителя

3. Процесс

4. Личность

17. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:

1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия

2. Постоянных потребителей (клиентов)

3. Нет правильного ответа

18. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:

1. Сплошному

2. Выборочному

3. Нет правильного ответа

19. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:

1. Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям

2. О стабильности качественных показателей продукции производителя

3. Не правильного ответа

20. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.

1. Да

2. Нет

3. Не знаю

21. Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:

1. Решением исполнительных государственных органов

2. Нормативным перечнем Госстандартом России

3. Решением органа по сертификации

4. Выбором производителя и согласия органа по сертификации

22. Схемы сертификации продукции различаются:

1. Уровнем проводимых испытаний

2. Наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля

3. Количеством оформляемых документов

4. Наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства

23. Показатель качества экономичного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризует уровень затрат:

1. При проектировании изготовлении продукции

2. При эксплуатации или потреблении продукции

3. Нет правильного ответа

24. Госстандарт России и Федеральные органы исполнительной власти в области сертификации продукции устанавливают:

1. Цены и тарифы по сертификации

2. Правила и процедуры сертификации

3. Правила признания зарубежных сертификатов

25. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:

1. Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий

2. Величины рассеивания контролируемого параметра

3. Не правильного ответа

26. Лицензия – это:

1. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .

2. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.

4. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

27. Аккредитация – это:

1. Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.

2. Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции.

3. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

4. Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

29. Петля ( спираль) качества - это

1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.

2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.

3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.

4. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

30. Сертификация товара и оформление сертификатов соответствия, действующих на территории Российской Федерации, может осуществляться:

1. Органом по сертификации, расположенным на территории России, аккредитованным в Системе сертификации ГОСТ Р по соответствующей группе продукции.

2. Органом по сертификации, расположенным за рубежом, аккредитованным Госстандартом России в Системе сертификации ГОСТ Р или представительством Госстандарта России за рубежом.

3. Органом по сертификации (расположенным за рубежом), аккредитованным в зарубежной национальной системе сертификации и прошедшем проверку Госстандартом России на основе двустороннего соглашения с национальным органом по сертификации.

4. Госстандартом России или, по его поручению, территориальным органом Госстандартом России, при отсутствии аккредитованного в Системе сертификации ГОСТ Р органа по сертификации данной группы продукции, а также при необходимости решения спорных

вопросов.

31. Качество – это:

1. Совокупность свойств
2. Мера полезности объекта
3. Способность удовлетворять общественные и личностные потребности

32. К аккредитующим добровольную форму сертификации относятся организации:

1. Росстандарт.
2. Другие федеральные органы власти, кроме Росстандарта.
3. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям.

## 2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
ПК-4.2: Осуществляет инспекцию логистических процессов, оценивает качество логистических технологий, формирует отчеты и инициативные предложения, планирует, организует реализацию мероприятий и программ повышения качества логистических услуг	Обучающийся умеет: оценивать качество логистических технологий, формировать отчеты и инициативные предложения, разрабатывать мероприятия и программы повышения качества логистических услуг

### Примеры заданий

1. Провести оценку уровня сервиса и выявить лидера по качеству услуг среди трех гостиниц (А, Б, В) по трем показателям (безопасность, надежность, экологичность). Студент выступает в качестве эксперта. Лидер и степени взаимного превосходства определяются методом анализа иерархий.
2. Проанализировать рынок тортов, выявить лидеров на рынке и разработать рекомендации по усилению конкурентных позиций фирме-заказчику на основе повышения качества продукции

Основные предприятия, занимающиеся приготовлением тортов:

- 1) компания «БКК»;
- 2) кафе «Mirel»;
- 3) ООО «У Палыча»;
- 4) пекарня «Хлебница»;
- 5) кондитерская «Софи и Аннабель»;
- 6) «Академия вкуса»;
- 7) кондитерская «Мармеладoff».

Таблица – Исходные данные

Предприятие	2019 год		2020 год	
	Объем продаж ( $K_i$ ), кг	Средняя цена 1 кг торта ( $\Pi_i$ ), руб.	Объем продаж ( $K_i$ ), кг	Средняя цена 1 кг торта ( $\Pi_i$ ), руб.
1	11000	445	15950	410
2	13700	389	19580	320
3	14500	361	12100	195
4	17800	347	30800	340
5	19300	329	21230	300
6	23000	317	25300	310
7	28000	286	15070	230
Итого	127300	-	140030	-

3. Перед советом директоров российского угледобывающего предприятия, расположенного в Кузбассе, поставлена задача – определить стратегию предприятия на 5 лет с тем, чтобы увеличить добычу и реализацию угля на 50%. Было решено провести сначала PEST-анализ, обновить свои знания об отрасли. Предприятие заказало несколько обзоров угольной отрасли в мире и маркетинговое исследование об угольном рынке в РФ. Также были опрошены несколько контрагентов и ключевые сотрудники на предприятии. Все они сделали свои прогнозы по развитию рынка, уровням потребления и месте предприятия на угольном рынке. На основании проведенных исследований были выделены факторы, оказывающие влияние на предприятие. Необходимо закончить PEST-анализ, разработать черновик стратегий для поддержания или усиления конкурентных позиций предприятия

#### Факторы PEST

##### Политические

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Государственные программы поддержки угольной отрасли |
| 2 | Сложности в районе Донбасского угольного бассейна    |
| 3 | Все более жесткие экологические нормативы            |

##### Экономические

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Возрастающая конкуренция со стороны газодобывающих предприятий                                  |
| 2 | Падение внешних и внутренних цен на уголь   |
| 3 | Сокращение закупок угля странами ЕС вследствие экологических ограничений и санкционной политики |

##### Социально-культурные

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| 1 | Снижение численности населения     |
| 2 | Снижение уровня жизни              |
| 3 | Повышение образованности населения |

##### Технологические

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Ускоренное развитие альтернативной энергетики                            |
| 2 | Разработка передового угледобывающего оборудования странами-конкурентами |
| 3 | Повышение точности контроля и сертификации угля                          |

4. Сформулируйте доктрину организации в области качества, включающую политику, цели и задачи, миссию и видение организации. Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством. Политика должна: соответствовать стратегическим целям предприятия; включать требования по постоянному улучшению деятельности; постоянно анализироваться на пригодность; быть доведена до сведения всего персонала. Политика в области качества занимает не более одного печатного листа, подписывается руководителем организации и вывешивается на видное место.

Цель в области качества – то, чего добивается или к чему стремится организация в области качества. Под миссией понимается краткое заявление (обычно от 25 до 50 слов), определяющее: позиционирование организации в окружающем мире (кто мы?); стержневые цели существования организации (для чего мы существуем?); основные группы потребителей и заинтересованных сторон (для кого мы работаем?); ключевые обязательства и пути обеспечения качества производимой продукции и/или услуг (что мы гарантируем и за счет чего?). Видение – это идеал, мечта, представление о том, каким руководство хотело бы видеть организацию через 5-10-15 лет.

ПК-4.2: Осуществляет инспекцию логистических процессов, оценивает качество логистических технологий, формирует отчеты и инициативные предложения, планирует, организует реализацию мероприятий и программ повышения качества логистических услуг	Обучающийся владеет: методиками и инструментами оценивания качества логистических технологий, навыками формирования отчетов и инициативных предложений и разработки мероприятий и программ повышения качества логистических услуг
--	---

### Примеры заданий

5. Определить приемочную (браковочную) частоту при одноступенчатом выборочном контроле партии товара, если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, объем выборки 1000 изделий, а приемлемый уровень брака 5%.
6. Определить границы принятия решения о приемке (браковке) партии товара при последовательном контроле если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, объем выборки 500 изделий, приемлемый уровень брака 1% с отклонением от номинала не более чем в 2 раза.
7. Определить риск производителя (потребителя) если в партии из 1000 изделий 7% брака и партия принята с приемлемым уровнем брака 5%. Заданный риск потребителя (производителя) 1%.
8. Определить объем выборки, если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, доверительный интервал оценивания 20%, а приемлемый уровень брака 10%.
9. В таблице приведены данные опроса потребителей по оценке услуг предприятия розничной торговли. Построить диаграмму Парето и произвести анализ факторов влияющих на мнение потребителей о качестве услуг. Дать рекомендации по улучшению качества услуг

Таблица

№ п/п	Причины недовольства работой продавцов	Количество случаев
1	Другие причины	4
2	Невнимательность к покупателям	7
3	Неопрятный внешний вид	8
4	Медленная работа	11
5	Стремление продать любым способом	14
6	Нетактичное поведение	23
7	Неспособность дать нужную консультацию	37
	Итого	104

### 2.3. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

1. Понятие качества и значение повышения качества как стратегического направления для обеспечения конкурентоспособности предприятий
2. Понятие управляющей системы и системы управления качеством.
3. Основные концепции менеджмента качества в России.

4. Становление и развитие менеджмента качества в мире и в России.
5. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
6. Структура базовых стандартов ISO серии 9000. Связь с критериями и философией стандартов ИСО 9000.
7. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества.
8. Роль стандартов ИСО 9000 в развитии менеджмента качества.
9. Основные этапы развития систем качества.
10. Механизм управления качеством как часть стратегии, направленной на обеспечение качества
11. Значение стандартизации в управлении качеством для реализации стратегии обеспечения конкурентоспособности предприятия.
12. Текущее управление качеством.
13. Развитие международных организаций и их роль на становление эталонов качества.
14. Место и значение международных организаций в становлении стандартизации мира.
15. Сотрудничество России с международными организациями по стандартизации и качеству продукции.
16. Показатели качества и оценка уровня качества продукции
17. Организация контроля качества продукции.
18. Статистический и входной контроль качества продукции.
19. Управление качеством на производственных стадиях жизненного цикла.
20. Особенности управления качеством продукции (услуг) в структурных подразделениях РЖД.
21. Системы сертификации: национальная, региональная, международная; обязательная, добровольная и самостоятельная.
22. Органы по сертификации продукции в РФ. Порядок сертификации: процедуры и исполнители.
23. Организационная структура системы сертификации ГОСТ Р.
24. Сертификация систем качества как подтверждение их соответствия определенным требованиям.
25. Внедрение сертификации систем качества в России.
26. Подготовка и проведение сертификации систем качества в России
27. Виды работ, которые содержит инспекционный контроль
28. Характеристика государственной системы стандартизации(ГСС)
29. Сущность, роль и значение Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии (Госстандарт России).

### **3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации**

#### **Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий**

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100 – 90% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89 – 76% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объема заданных вопросов.

#### **Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий**

**«Отлично/зачтено»** – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.

**«Хорошо/зачтено»** – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

**«Удовлетворительно/зачтено»** – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

**«Неудовлетворительно/не зачтено»** – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Виды ошибок:

- грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, норм; незнание приемов решения задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.

- негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.

- недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.

### **Критерии формирования оценок по зачету**

**«Зачтено»** - обучающийся демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности.

**«Не зачтено»** - выставляется в том случае, когда обучающийся демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. У обучающегося слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки.

Экспертный лист  
оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации по  
дисциплине « \_\_\_\_\_ »

по направлению подготовки/специальности

\_\_\_\_\_

шифр и наименование направления подготовки/специальности

\_\_\_\_\_

профиль / специализация

\_\_\_\_\_

квалификация выпускника

1. Формальное оценивание			
Показатели	Присутствуют	Отсутствуют	
Наличие обязательных структурных элементов:			
– титульный лист			
– пояснительная записка			
– типовые оценочные материалы			
– методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания			
Содержательное оценивание			
Показатели	Соответствует	Соответствует частично	Не соответствует
Соответствие требованиям ФГОС ВО к результатам освоения программы			
Соответствие требованиям ОПОП ВО к результатам освоения программы			
Ориентация на требования к трудовым функциям ПС (при наличии утвержденного ПС)			
Соответствует формируемым компетенциям, индикаторам достижения компетенций			

Заключение: ФОС рекомендуется/ не рекомендуется к внедрению; обеспечивает/ не обеспечивает объективность и достоверность результатов при проведении оценивания результатов обучения; критерии и показатели оценивания компетенций, шкалы оценивания обеспечивают/ не обеспечивают проведение всесторонней оценки результатов обучения.

Эксперт, должность, ученая степень, ученое звание \_\_\_\_\_ / Ф.И.О.

(подпись)

МП