



**Федеральное агентство морского и речного транспорта**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»**

---

Кафедра экономики и менеджмента

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине «Управление качеством в судоходных компаниях»  
(приложение к рабочей программе дисциплины)

Направление подготовки – 38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль) – «Экономика и менеджмент на транспорте»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очно-заочная

## 1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

Рабочей программой дисциплины «Управление качеством в судоходных компаниях» предусмотрено формирование следующих компетенций.

Таблица 1

Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	
<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>УК-2.1 Идентифицирует проблемы, решение которых напрямую связано с достижением цели проекта, определяет круг задач в рамках поставленной цели</p>	<p>Знать: основы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов. Уметь: давать научное объяснение социально-экономических процессов, протекающих в организации. Владеть: навыками сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных.</p>	
	<p>УК-2.2 Выбирает способы решения поставленных задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений с соблюдением действующих правовых норм</p>	<p>Знать: алгоритм выбора способов решения поставленных задач, исходя из имеющихся на предприятии ресурсов и ограничений, установленных в организации, с учетом действующих правовых норм; Уметь: выбирать способы решения поставленных задач, исходя из имеющихся на предприятии ресурсов и ограничений, установленных в организации, с учетом действующих правовых норм; Владеть: навыками и умениями в целях применения решения поставленных задач, исходя из имеющихся на предприятии ресурсов и ограничений, установленных в организации, с учетом действующих правовых норм.</p>	
	<p>ПК-1 Способность самостоятельно или в команде организовать логистическую деятельность и процессы по</p>	<p>ПК-1.3 Анализ данных, связанных с выполнением показателей транспортной и производственно-хозяйственной деятельностью, в т.ч. с использованием информационно-аналитических автоматизированных систем управления, включая применение законов и методов</p>	<p>Знать: методы построения социально-экономических объектов, явлений и процессов на основе рыночных моделей.</p>
			<p>Уметь: прогнозировать поведение социально-экономических агентов и развитие их процессов и явлений на основе рыночных моделей.</p>

перевозке пассажиров и грузов цепи поставок	экономики, организации труда и управления на производстве, правил оказания услуг по перевозкам пассажиров, грузов, инструкций по оформлению проездных и перевозочных документов, технических и распорядительных актов и иной технической документации	Владеть: методами и приемами исследования социально-экономических явлений и процессов с помощью экономических моделей, в том числе с применением стандартного программного обеспечения персональных ЭВМ.
ПК-2 Способность организовать, контролировать и улучшать процессы качества оказания логистических услуг по перевозке пассажиров и грузов в цепи поставок	ПК-2.1 Знание специфики процессов договорной работы со своими поставщиками и с заказчиками (потребителями) транспортно-логистических услуг, в рамках систем управления качеством на производстве, систем управления безопасностью в судоходных компаниях в т.ч. по организации финансовых взаимоотношений с потребителями, планированию и контролю оплаты услуг	Знать: специфику договорной работы с потребителями транспортных услуг и организацию финансовых взаимоотношений с потребителями. Уметь: организовать процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов и пассажиров с наименьшими транспортными затратами. Владеть: методами бизнес-планирования и компьютерными инструментариями выбора оптимальных способов доставки грузов и пассажиров.
	ПК-2.3 Умение организовать работы по проектированию производственных и управленческих процессов, и их улучшению, составлению документации о структурных подразделениях и работниках, обеспечение внесения в них необходимых изменений и дополнений, взаимодействие с клиентами по качеству продукции и услуг, работа с рекламациями	Знать: функции организации финансово-экономической деятельности и потребности социально-экономических агентов на рынке транспортных услуг. Уметь: анализировать взаимодействие различных видов транспорта и организовывать доставку груза от потребителя до получателя. Владеть: методами и приемами разработки альтернативных вариантов решения поставленных задач с использованием предиктивной аналитики.

## 2. Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся

Таблица 2

Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Единицы измерений, применяемые на водном транспорте	УК-2.1; УК-2.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.3	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
2.	Тема 2. История развития стандартизации водного транспорта России	УК-2.1; УК-2.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.3	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
3.	Тема 3. Нормативное обеспечение технического регулирования в	УК-2.1; УК-2.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.3	Устный опрос, реферат, экзамен,

	российском водном транспорте		тестирование
4.	Тема 4. Техническое регулирование на водном транспорте	УК-2.1; УК-2.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.3	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
5.	Тема 5. Системы сертификации на водном транспорте	УК-2.1; УК-2.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.3	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование

### 3. Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине и шкала оценивания

Таблица 3

Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине

Результат обучения по дисциплине	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине			Процедура оценивания	
	не зачтено	зачтено			
УК-2.1 Знать: основы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов.	Отсутствие знаний или фрагментарные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Неполные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Сформированные системные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
УК-2.1 Уметь: давать научное объяснение социально-экономических процессов, протекающих в	Отсутствие умений или фрагментарное умение выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной	В целом достаточные, но содержащие отдельные пробелы умения выбирать правила поведения	Сформированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование

Результат обучения по	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине				Процедура
организации.	природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	при возникновении и чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	происхождения в условиях транспорта	
УК-2.1 Владеть: навыками сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных.	Отсутствие навыков или фрагментарное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом успешное, но не систематизированное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении и чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Успешное и систематизированное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
УК-2.2. Знать: алгоритм выбора способов решения поставленных задач, исходя из имеющихся на предприятии ресурсов и ограничений, установленных в организации, с учетом действующих	Отсутствие знаний или фрагментарные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях	Неполные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении и чрезвычайной ситуации	Сформированные системные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование

Результат обучения по	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине				Процедура
правовых норм;	транспорта		природного или техногенного происхождения в условиях транспорта		
УК-2.2. Уметь: выбирать способы решения поставленных задач, исходя из имеющихся на предприятии ресурсов и ограничений, установленных в организации, с учетом действующих правовых норм;	Отсутствие умений или фрагментарное умение выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом достаточные, но содержащие отдельные пробелы умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Сформированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
УК-2.2. Владеть: навыками и умениями в целях применения решения поставленных задач, исходя из имеющихся на предприятии ресурсов и ограничений, установленных в организации, с учетом действующих правовых норм;	Отсутствие навыков или фрагментарное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом успешное, но не систематизированное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Успешное и систематизированное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
ПК-1.3. Знать:	Отсутствие знаний или	Неполные знания основ	Сформированные, но	Сформированные системные	Устный опрос,

Результат обучения по	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине				Процедура
методы построения социально-экономических объектов, явлений и процессов на основе рыночных моделей.	фрагментарные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	и содержащие отдельные пробелы знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого	реферат, экзамен, тестирование
ПК-1.3 Уметь: прогнозировать поведение социально-экономических агентов и развитие их процессов и явлений на основе рыночных моделей.	Отсутствие умений или фрагментарное умение выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом достаточные, но содержащие отдельные пробелы умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Сформированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
ПК-1.3 Владеть: методами и приемами исследования социально-экономических явлений и процессов с	Отсутствие навыков или фрагментарное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения	В целом успешное, но не систематизированное применение навыков владения методами принятия	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы методами принятия решений для	Успешное и систематизированное применение навыков владения методами принятия решений для	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование

Результат обучения по	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине				Процедура
помощью экономических моделей, в том числе с применением стандартного программного обеспечения персональных ЭВМ.	при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	выбора правил поведения при возникновении и чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	
ПК-2.1 Знать: специфику договорной работы с потребителями и транспортными услугами и организацию финансовых взаимоотношений с потребителями.	Отсутствие знаний или фрагментарные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Неполные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении и чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Сформированные системные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
ПК-2.1 Уметь: организовать процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов и пассажиров с наименьшими	Отсутствие умений или фрагментарное умение выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения	В целом достаточные, но содержащие отдельные пробелы умения выбирать правила поведения при возникновении и чрезвычайной	Сформированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование



Результат обучения по	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине			Процедура	
транспортными затратами.	транспорта	в условиях транспорта	й ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта		
ПК-2.1 Владеть: методами бизнес-планирования и компьютерными инструментами выбора оптимальных способов доставки грузов и пассажиров.	Отсутствие навыков или фрагментарное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом успешное, но не систематизированное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении и чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Успешное и систематизированное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
ПК-2.3 Знать: функции организации финансово-экономической деятельности и потребности социально-экономических агентов на рынке транспортных услуг.	Отсутствие знаний или фрагментарные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Неполные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении и чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения	Сформированные системные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование

Результат обучения по	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине				Процедура
			ия в условиях транспорта		
ПК-2.3 Уметь: анализировать взаимодействие различных видов транспорта и организовывать доставку груза от потребителя до получателя.	Отсутствие умений или фрагментарное умение выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом достаточные, но содержащие отдельные пробелы умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Сформированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
ПК-2.3 Владеть: методами и приёмами разработки альтернативных вариантов решения поставленных задач с использованием предиктивной аналитики.	Отсутствие навыков или фрагментарное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом успешное, но не систематизированное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Успешное и систематизированное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль по дисциплине «Управление качеством в судоходных компаниях» в форме выполнения тестирования.

## Примерные тестовые задания по теме 1

### **1. Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании?**

- a) необходимость производства современной эффективной продукции;
- b) понимание и выполнение требований потребителей;
- c) установка тесных связей со своими постоянными клиентами;
- d) профессиональный уровень организации.

### **2. В чём заключается основная роль руководства?**

- a) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
- b) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции;
- c) профессиональный уровень организации;
- d) обеспечение эффективного стратегического развития компании.

### **3. Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком?**

- a) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами;
- b) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт;
- c) профессиональный уровень организации;
- d) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции.

### **4. В чём заключается принцип непрерывного улучшения?**

- a) усовершенствование качества продукции как постоянная цель производителя;
- b) постоянное совершенствование производственных средств;
- c) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
- d) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители.

### **5. Значение термина «Подход как к процессу»:**

- a) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании;
- b) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией;

- c) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
- d) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности.

### **Примерные тестовые задания по теме 2**

#### **1. В чём заключается системный подход к менеджменту?**

- a) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления;
- b) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
- c) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов;
- d) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании.

#### **2. Один из составных элементов механизма управления качеством производства:**

- a) система контроля качества;
- b) политика инновационных разработок;
- c) менеджмент контроля качества;
- d) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции.

#### **3. Цель создания системы менеджмента:**

- a) реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач;
- b) объединение задач между структурными подразделениями компании;
- c) реализация политики организации в сфере качества;
- d) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности.

#### **4. Кто отвечает за политику организации в сфере качества?**

- a) Совет директоров;
- b) руководители организации;
- c) наёмный квалифицированный менеджмент;
- d) персонал.

#### **5. Одна из вероятных стратегических целей компании:**

- a) сохранение рыночной доли;
- b) усовершенствование банковской деятельности;
- c) объединение задач между структурными подразделениями компании;
- d) улучшение логистики.

### **Примерные тестовые задания по теме 3**

**1. Потенциальная заинтересованная сторона в результате деятельности компании:**

- a) конкуренция;
- b) конечный потребитель;
- c) кредитная организация;
- d) наёмный квалифицированный менеджмент.

**2. Самооценку СМК организации возможно произвести при участии:**

- a) сторонней компании;
- b) Федеральной налоговой службы;
- c) счётной палаты;
- d) кредитной организации.

**3. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:**

- a) ИСО 9006:2000;
- b) ИСО 9005:2000;
- c) ИСО 9000:2000;
- d) ИСО 9004:2000.

**4. Какой системообразующий процесс должен быть включён в СМК?**

- a) управление рабочими кадрами;
- b) распределение несоответствующей продукции;
- c) ресурсораспределение;
- d) контроль.

**5. Что должно быть включено в разработку плана по исправлению несоответствий?**

- a) разработка сети бизнес-процессов;
- b) распределение полномочий;
- c) разработка элементов, занимающихся повышением качества продукции;
- d) распределение несоответствующей продукции.

**Примерные тестовые задания по теме 4**

**1. Предназначение стандарта ИСО 9004:2000:**

- a) контроль качества;
- б) усовершенствование качественных показателей;
- в) оценка рисков
- г) управление стандартами качества.

**2. Какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК?**

- a) оценка возможности реализации построения стратегических задач по качеству;

- b) реализация предварительного этапа перед сертификацией;
- c) проверка бухгалтерского учета;
- d) оценка прогресса реализации производственной политики компании.

**3. Кто составляет субъект управления качеством?**

- a) руководство компании;
- b) поставщик;
- c) покупатель продукции;
- d) смежное предприятие.

**4. Кого можно считать составной частью объекта управления качеством?**

- a) Совет директоров;
- b) компанию;
- c) руководителей структурных подразделений компании;
- d) персонал

**5. Что является процессным подходом?**

- a) принцип организации;
- b) руководство к деятельности организации;
- c) персонал
- d) политика качества производства.

**Примерные тестовые задания по теме 5**

**1. Что подразумевается под понятием «процесс»?**

- a) совокупность различной деятельности, преобразующей входы и выходы;
- b) управляющая деятельность с входами и выходом;
- c) получение конечного продукта, произведённого организацией;
- d) управляющая деятельность с входами и выходом.

**2. Что называют добавленной ценностью?**

- a) экономию каждого из видов ресурсов в процессе создания и реализации продукции;
- b) минимальный размер каждого исходного ресурса, используемого в производстве;
- c) разницу между прибылью и расходами на создание и реализацию продукции;
- d) управляющая деятельность с входами и выходом.

**3. На что могут быть направлены бизнес-процессы?**

- a) на снижение рисков;
- b) на создание добавленной ценности;
- c) на повышение финансовой устойчивости;
- d) на определение эффективности конкретной разновидности бизнеса.

#### **4. Какие процессы считаются основными?**

- a) жизненного цикла производимого продукта;
- b) получение заготовок продукции;
- c) приобретение сырья для выпускаемой продукции;
- d) управление взаимосвязанными процессами с целью повышения эффективности компании.

#### **5. Какие процессы называются обеспечивающими?**

- a) предоставления информации;
- b) способствующие повышению качественных характеристик изготавливаемой продукции;
- c) управление взаимосвязанными процессами с целью повышения эффективности компании;
- d) приобретение сырья для выпускаемой продукции.

### **Примерные тестовые задания по теме 6**

#### **1. Что называют деревом процессов?**

- a) отображение процессов в виде графического дерева;
- b) линейную структуру взаимосвязанных процессов;
- c) оценка рисков
- d) представление символики, связанной с менеджментом качества, в виде дерева.

#### **2. Что является элементом дерева процессов?**

- a) подпроцессы качества;
- b) оценка рисков
- c) рабочие инструкции производственной компании;
- d) предписания руководства в отношении качества.

#### **3. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к процессному подходу?**

- a) стратегическое планирование потребительских требований;
- b) учёт колебаний рыночной стоимости на приобретение исходного сырья;
- c) оценка рисков;
- d) определение последовательности и взаимодействия между процессами.

#### **4. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями определения процессов?**

- a) определение себестоимости каждого отдельного процесса;
- b) определение потребителей всех отдельных процессов;
- c) оценка рисков;
- d) определение торговой марки для каждый из процессов.

## 5. Что входит в обязанности организации, в соответствии с требованиями мониторинга?

- a) определение удовлетворённостью произведённой продукцией;
- b) знание поставщиков для производства собственной продукции;
- c) оценка рисков;
- d) повышение качественных характеристик комплектующих.

### Критерии и шкала оценивания выполнения тестовых заданий

Таблица 4

#### Показатели и шкала оценивания тестовых заданий

Текущая аттестация	Количество баллов	Шкала оценивания
выполнение требований по текущей аттестации в полном объеме	90% - 100%	5
	80% - 89%	4
выполнение требований по текущей аттестации в неполном объеме	60% - 79%	3
невыполнение требований по текущей аттестации	менее 60%	2

Перевод набранных при тестировании баллов в оценку производится в соответствии с Положением о фондах оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущая аттестация может проводиться в форме компьютерного тестирования в системе СДО.

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Итоговой оценкой по дисциплине является результат промежуточной аттестации, выставленный с учетом результатов текущего контроля.

При проведении промежуточной аттестации с применением дистанционных технологий *зачет* проводится в форме компьютерного тестирования в СДО. При этом перевод набранных при тестировании баллов в оценку производится в соответствии с Положением о фондах оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации обучающихся по программам высшего образования.

#### Устный опрос

Промежуточная аттестация – *зачет* в форме устного опроса.

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Понятие «качество»



2. Понятие «управление качеством»
3. Основные этапы формирования моделей управления качеством
4. Основные этапы реорганизации производства с целью повышения качества продукции
5. Эволюция подходов к управлению качеством
6. Показатели качества
7. Роль управления качеством в формировании конкурентоспособности предприятия
8. Система качества Ф. Тейлора
9. Теория вариабельности У. Шухарта
10. Принципы совершенствования качества Э. Деминга
11. Система комплексного управления качеством К. Исикавы
12. Экономический подход к обеспечению качества Дж. Джурана
13. Подход «нулевых дефектов» Ф. Кросби
14. Система всеобщего контроля качества А. Фейгенбаума
15. Основные достижения отечественной школы управления качеством
16. Система бездефектного изготовления продукции (БИП)
17. Система «Качество, надёжность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ)
18. Система научной организации труда по увеличению моторесурса (НОРМ)
19. Система бездефектного труда (СБТ)
20. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП)
21. Всеобщее управление качеством (TQM)
22. Японские модели управления качеством
23. Европейские модели управления качеством
24. Сущность процессорного подхода к управлению качеством
25. Полномочия и индикаторы качества
26. Процессы и владельцы процессов
27. Модель всеобщего управления качеством «ракета с тремя двигателями»
28. Модель всеобщего управления качеством, основанная на концепции процесса
29. Модель всеобщего управления качеством «Дом качества»
30. Факторы, влияющие на разработку и внедрение систем менеджмента качества
31. Цели организации в области качества
32. Системный подход к качеству, как основа управления организацией
33. Заинтересованные стороны, их потребности и ожидания
34. Выгоды организации от внедрения системы менеджмента качества
35. Система менеджмента качества
36. Концепция процесса в системе менеджмента качества
37. Оценивание системы менеджмента качества
38. Обеспечение и улучшение качества
39. Сертификация систем менеджмента качества

40. Возможность изменения требований к системе менеджмента качества в контрактной ситуации
41. Управление системой менеджмента качества
42. План качества
43. Принцип идентификации и прослеживаемости
44. Основные требования к документации системы менеджмента качества
45. Уровни документации системы менеджмента качества
46. Руководство по качеству
47. Документированные процедуры
48. Рабочие инструкции и записи
49. Подготовка кадров
50. Взаимосвязь систем менеджмента качества с моделями совершенства
51. Суть постоянного улучшения деятельности организации
52. Стратегическая цель организации при постоянном улучшении её деятельности
53. Принцип менеджмента качества - Ориентация на потребителя
54. Принцип менеджмента качества - Лидерство руководителей
55. Принцип менеджмента качества - Вовлечение работников
56. Принцип менеджмента качества - Процессорный подход
57. Принцип менеджмента качества - Системный подход к менеджменту
58. Принцип менеджмента качества - Постоянное улучшение
59. Принцип менеджмента качества - Принятие решений, основанных на фактах
60. Принцип менеджмента качества - Взаимовыгодные отношения с поставщиками
61. Составляющие контроля качества
62. Система технического контроля
63. Виды технического контроля
64. Контрольный листок: назначение, форма и содержание
65. Гистограмма: назначение, принцип построения
66. Оценка качества с помощью гистограмм
67. Основные формы гистограмм
68. Стратификация статистических данных: назначение, принципы, значение
69. Причинно-следственная диаграмма Исикавы: назначение, принцип построения
70. Диаграмма Парето: назначение, принцип Парето, кривая Лоренца, построение диаграммы
71. Диаграмма разброса: назначение, принцип построения
72. Основные виды диаграмм рассеивания и корреляция данных
73. Временные ряды
74. Контрольная карта: назначение, принцип построения
75. Виды контрольных карт
76. Анализ состояния объекта по контрольным картам
77. Мозговой штурм

78. Анализ поля действующих сил
79. Диаграмма сродства
80. Диаграмма связей
81. Древоподобная диаграмма
82. Матричная диаграмма
83. Стрелочная диаграмма
84. Поточная диаграмма
85. Диаграмма процесса осуществления программы
86. Матрица приоритетов
87. Метод Тагути: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
88. Метод функционально-стоимостного анализа: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
89. Метод развёртывания функции качества: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
90. Метод «5S»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
91. Метод анализа видов и последствий потенциальных дефектов: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
92. Метод стопроцентного качества: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
93. Метод точно вовремя: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты

Таблица 7

**Показатели, критерии и шкала оценивания  
устных ответов на зачете**

Критерии оценивания	Показатели и шкала оценивания	
	зачтено	не зачтено
текущая аттестация	выполнение требований по текущей аттестации в полном объеме	невыполнение требований по текущей аттестации
полнота и правильность ответа	обучающийся демонстрирует знание и понимание основных положений данной темы, дает правильное определение основных понятий	обучающийся демонстрирует незнание большей части соответствующего вопроса, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил
Степень осознанности, понимания изученного	демонстрирует понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные	допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры
языковое оформление ответа	излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка	излагает материал непоследовательно и допускает много ошибок в языковом оформлении излагаемого

При проведении промежуточной аттестации с применением дистанционных технологий *зачет* проводится в форме компьютерного тестирования в СДО. При этом перевод набранных при тестировании баллов в оценку производится в соответствии с Положением о фондах оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации обучающихся по программам высшего образования.

При проведении промежуточной аттестации с применением дистанционных технологий *зачет* проводится в форме компьютерного тестирования в СДО. При этом перевод набранных при тестировании баллов в оценку производится в соответствии с Положением о фондах оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации обучающихся.

При обучении с применением дистанционных технологий и электронного обучения промежуточная аттестация проводится в форме компьютерного тестирования в СДО. Оценивание компетентности обучающегося по установленным для дисциплины индикаторам может осуществляться с помощью банка заданий, включающих тестовые задания пяти типов:

- 1 – тестовое задание открытого типа, предусматривающее развернутый ответ обучающегося в нескольких предложениях, составленное с использованием вопросов для подготовки к зачету;
- 2 – выбор одного правильного варианта из предложенных вариантов ответов;
- 3 – выбор 2-3 правильных вариантов из предложенных вариантов ответов;
- 4 – установление правильной последовательности в предложенных вариантах ответов/расчётные задачи, ответом на которые будет являться некоторое числовое значение;
- 5 – установление соответствия между двумя множествами вариантов ответов.

**Компетенция: УК-2.** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

**Индикатор: УК-2.1.** Идентифицирует проблемы, решение которых напрямую связано с достижением цели проекта, определяет круг задач в рамках поставленной цели.

Тип задания	Примеры тестовых заданий
1	Продолжите предложение Управление качеством является наукой: изучающей следующие проблемы
1	Продолжите предложение Принципы менеджмента качества направлены:
1	Продолжите предложение К статистическим методам оценки качества продукции относятся
1	Продолжите предложение Преимуществами метода функционально-стоимостного анализа являются:
1	Продолжите предложение Особенности Европейских моделей управления качеством состоят в следующем:
1	Продолжите предложение Роль управления качеством в формировании конкурентоспособности предприятия заключается в следующем:
1	Продолжите предложение Методика всеобщего управления качеством, состоит в следующее
2	Предназначение стандарта ИСО 9004:2000: а) контроль качества; б) усовершенствование качественных показателей; в) оценка рисков г) управление стандартами качества.
3	Какие процессы считаются основными? а) сбыт продукта; б) получение заготовок продукции; в) приобретение сырья для выпускаемой продукции; г) управление взаимосвязанными процессами с целью повышения эффективности компании.
4	Расставьте последовательность стадий жизненного цикла продукта в правильном порядке а) внедрение, б) зрелость, в) рост, г) спад д) уход из рынка
5	Сопоставьте понятия с их определением 1. Менеджмент качества 2. Управление по целям 3. Одноразовые планы управления качеством 4. Ситуационные планы управления качеством 5. Постоянные планы управления качеством А) Планы используемые для координации повторяющихся рабочих заданий. Б) Метод планирования, предусматривающий определение менеджерами и сотрудниками целей для каждого отдела, проекта и работника. В) Планы раскрывающие пути достижения целей, которые вряд ли возникнут когда-либо в будущем. Г) Планы определяющие порядок действий сотрудников компании в случаях Д) изменения ситуации.

	Е) Эффективное и рациональное использование ресурсов для достижения целей организации посредством планирования, организации, руководства и контроля качества.
--	---

**Компетенция: УК-2.** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

**Индикатор: УК-2.2.** Выбирает способы решения поставленных задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений с соблюдением действующих правовых норм.

Тип задания	Примеры тестовых заданий
1	Продолжите предложение Отличиями между управлением качеством и реинжинирингом являются
1	Продолжите предложение Типичными ошибками управления качеством являются:
1	Продолжите предложение К методам оценки качества продукции относятся
1	Продолжите предложение Особенности стандартов качества продукции в России характеризуется:
1	Продолжите предложение Роль информационных технологий в управлении качеством заключаются:
1	Продолжите предложение К параметрам качества продукции относятся:
1	Продолжите предложение Основным условием повышения качества продукции, является
2	Что является процессным подходом? а) принцип организации; б) руководство к деятельности организации; в) персонал г) политика качества производства.
3	Кого можно считать составной частью объекта управления качеством? а) совет директоров; б) компанию; в) руководителей структурных подразделений компании; г) персонал
4	Расставьте этапы формирования конкурентной стратегии в правильном порядке а) сбор информации б) анализ и сегментирование рынка в) позиционирование товара г) постановка целей д) выбор стратегии е) определение методов управления
5	Сопоставьте понятия с их определением 1. Цель управления качеством 2. Бенчмаркинг системы качества 3. Технология управления качеством 4. Аутсорсинг в управлении качеством 5. Делегирование управления качеством А) виды деятельности и наличие опыта, отсутствующего у конкурентов. Б) участие в принятии решений рядовых сотрудников, поставщиков и клиентов В) желаемое состояние будущего, которого пытается достичь организация.

- Г) передача подходящим посредникам части внутренних операций.  
 Д) процесс оценки операций в сравнении с конкурентами в отрасли.

**Компетенция: ПК-1.** Способность самостоятельно или в команде организовать логистическую деятельность и процессы.

**Индикатор: ПК-1.3.** Анализ данных, связанных с выполнением показателей транспортной и производственно-хозяйственной деятельностью, в т.ч. с использованием информационно-аналитических автоматизированных систем управления, включая применение законов и методов экономики, организации труда и управления на производстве, правил оказания услуг по перевозкам пассажиров, грузов, инструкций по оформлению проездных и перевозочных документов, технических и распорядительных актов и иной технической документации по перевозке пассажиров и грузов цепи поставок.

Тип задания	Примеры тестовых заданий
1	Продолжите предложение Компетентность персонала влияет на качество услуг следующим образом:
1	Продолжите предложение Основным признаком повышения качества транспортных услуг является:
1	Продолжите предложение Роль внутренних стандартов качества в производстве заключается в следующем:
1	Продолжите предложение Методы повышения качества продукции характеризуются:
1	Продолжите предложение Экономико-статистические методы управления качеством являются:
1	Продолжите предложение Качество влияет на деловую активность следующим образом:
1	Продолжите предложение Оперативное управление качеством имеют следующие особенности:
2	В чём заключается системный подход к менеджменту качества? а) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления; б) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства; в) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов; г) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании
3	Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком? а) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами; б) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт в) профессиональный уровень организации; г) усовершенствование степени готовности осуществлять выпуск
4	Расставьте последовательность этапов управления качеством в правильном порядке. а) Осознание проблемы или возможностей. б) Реализации решений. в) Оцениваются результаты и обратная связь. г) Оценивается проблема или возможность.

	<p>д) Разработка вариантов решений.</p> <p>е) Диагностика проблем или возможностей.</p> <p>ж) Выбор наилучшего решения из нескольких допустимых вариантов.</p>
5	<p>Сопоставьте понятия с их определением</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внешняя среда менеджмента качества</li> <li>2. Видение рынка и требований к качеству</li> <li>3. Миссия управления качеством</li> <li>4. Цели управления качеством</li> <li>5. Система управления качеством</li> </ol> <p>А) Находящиеся за пределами организации, оказывающие на нее существенные воздействия элементы: конкуренты, ресурсы, технологии и экономические условия. Внешнюю среду подразделяют на два уровня: общую среду и среду задач.</p> <p>Б) Желаемый долгосрочный результат организации, осознание его позволяет работникам самостоятельно разрешать возникающие в процессе труда проблемы.</p> <p>В) Описание ценностей компании с указанием потенциальных рынков и потребителей, а также точек приложения усилий.</p> <p>Г) Желаемое состояние будущего, которого пытается достичь организация используя свой стратегический потенциал развития.</p> <p>Д) Планы достижения целей, несколько проектов, выполнение которых может потребовать нескольких лет.</p>

**Компетенция: ПК-2.** Способность организовать, контролировать и улучшать процессы качества оказания логистических услуг по перевозке пассажиров и грузов в цепи поставок.

**Индикатор: ПК-2.1.** Знание специфики процессов договорной работы со своими поставщиками и с заказчиками (потребителями) транспортно-логистических услуг, в рамках систем управления качеством на производстве, систем управления безопасностью в судоходных компаниях в т.ч. по организации финансовых взаимоотношений с потребителями, планированию и контролю оплаты услуг.

Тип задания	Примеры тестовых заданий
1	Продолжите предложение С помощью международных стандартов качества решаются задачи:
1	Продолжите предложение Проблемы низкого качества влияют на конкуренцию следующим образом:
1	Продолжите предложение Условиями внедрения кружка качества являются следующие требования:
1	Продолжите предложение Методы матричного анализа качества имеют следующие недостатки:
1	Продолжите предложение Факторы внешней среды определяют требования к качеству на основе:
1	Продолжите предложение Параметры качества услуги оцениваются с помощью следующих методов:
1	Продолжите предложение Сильными сторонами Японской модели управления качеством являются:
1	Продолжите предложение



	Качество услуг влияет на рыночную позицию следующим образом:
2	<p>Что подразумевается под понятием «процесс»?</p> <p>а) совокупность различной деятельности, преобразующей входы и выход;</p> <p>б) управляющая деятельность с входами и выходом;</p> <p>в) получение конечного продукта, произведённого организацией;</p> <p>г) управляющая деятельность с входами и выходом.</p>
3	<p>Деревом рисков представляет собой?</p> <p>а) отображение процессов в виде графического дерева;</p> <p>б) линейную структуру взаимосвязанных процессов;</p> <p>в) схему оценки рисков</p> <p>г) символика, связанной с менеджментом качества, в виде дерева.</p>
4	<p>Расставьте этапы формирования стратегии управления качеством в правильном порядке.</p> <p>а) сбор информации о качестве</p> <p>б) анализ и сегментирование рынка</p> <p>в) позиционирование по критериям качества</p> <p>г) постановка целей управления качеством</p> <p>д) выбор стратегии управления качеством</p> <p>е) определение методов управления качеством</p>
5	<p>Сопоставьте понятия с их определением</p> <p>1) Соотношение: Конкуренция-качество</p> <p>2) Соотношение: Цена-качество</p> <p>3) Соотношение: Спрос-качество</p> <p>4) Соотношение: Рынок-качество</p> <p>А) система ставок оплаты (платёж) за различные производственные и непроизводственные услуги.</p> <p>Б) зависимость между ценой и количеством товара, который покупатели могут и желают купить по строго определённой цене, в определённый промежуток времени</p> <p>В) борьба между экономическими субъектами за максимально эффективное использование факторов производства, при единых правилах для участников.</p> <p>Г) совокупность процессов и процедур, обеспечивающих обмен отдельными товарами и услугами между покупателями (потребителями) и продавцами (поставщиками)</p>

**Компетенция: ПК-2.** Способность организовать, контролировать и улучшать процессы качества оказания логистических услуг по перевозке пассажиров и грузов в цепи поставок.

**Индикатор: ПК-2.3.** Умение организовать работы по проектированию производственных и управленческих процессов, и их улучшению, составлению документации о структурных подразделениях и работниках, обеспечение внесения в них необходимых изменений и дополнений, взаимодействие с клиентами по качеству продукции и услуг, работа с рекламациями.

Тип задания	Примеры тестовых заданий
1	Продолжите предложение Контролю качества услуг в высококонкурентной экономике отводится
1	Продолжите предложение

	Условиями госрегулирования качества транспортных услуг являются
1	Продолжите предложение Основными факторами конкуренции на основе параметров качества являются
1	Продолжите предложение Инвестиции в системе управления качеством услуг выполняют
1	Продолжите предложение К элементам системы управления качеством услуг транспорта относятся
1	Продолжите предложение Основными видами международных стандартов качества являются
1	Продолжите предложение Основные направления повышения качества транспортных услуг заключается
1	Продолжите предложение Стандартизация качества в транспортный компаний заключается
2	Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к процессному подходу? а) стратегическое планирование потребительских требований; б) учёт колебаний рыночной стоимости на приобретение исходного сырья; в) оценка рисков; г) определение последовательности и взаимодействия между процессами.
3	Потенциальная заинтересованная сторона в результате деятельности компании: а) конкуренция; б) конечный потребитель; в) кредитная организация; г) наёмный квалифицированный менеджмент.
4	Расставьте этапы формирования политики управления качеством в правильном порядке. а) Учет факторов внешней среду. б) Анализ рынка и требований к качеству услуг. в) Определение целей. г) Определение параметров качества. д) Мониторинг качества е) Оценка качества. ж) Определение стратегии.
5	Сопоставьте понятия рыночных позиций с их определением 1. Цена-качество 2. Затраты -качество 3. Объем продаж-качества 4. Ценность-качество А) Восприятие потребителем выгоды покупки товара Б) Денежное выражение стоимости товара В) Денежное выражение потребленных ресурсов Г) Денежные поступления от реализации продукции и оказания услуг

Составитель: к.э.н., доц. Фомина Н.Н.

Зав. кафедрой: к.э.н. Г.В. Чурсина