

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 02.07.2026 11:59:05

Уникальный программный ключ:

04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8321523

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в логистике»

по специальности 27.03.02 «Управление качеством»

ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 1 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ по дисциплине

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ ЛОГИСТИКЕ

Направление подготовки

27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль, специализация)

Управление процессами и бережливое производство

Присваиваемая квалификация

бакалавр

Форма обучения

Очная, Очно-заочная

Челябинск 2026 г.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 2 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Специальность: 27.03.02 «Управление качеством»

Дисциплина: *Управление качеством в сфере логистике*

Семестр изучения: 8 (для очной формы обучения)

Форма промежуточной аттестации: *зачет с оценкой*

Система оценивания: *балльно-рейтинговая*

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Управление качеством в сфере логистики» направлено на формирование следующих компетенций:

| Коды компетенции (по ФГОС) | Результаты освоения ОП Содержание компетенций согласно ФГОС | Перечень планируемых результатов (индикаторы достижения компетенции) |
|----------------------------|--|---|
| ПК-1: | Способен определять и согласовывать требования к продукции (услугам), установленные потребителями, а также требования, не установленные потребителями, но необходимые для эксплуатации продукции (услуг) | знать: Демонстрирует знания основных методов анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятий, разработки нормативов материальных и трудовых затрат, оптовых и розничных цен; основы теории качества, современное представление, системы и стандарты качества; основы TQM, методы принятия управленческих решений в области качества, стратегическое и оперативное управления и качество логистических процессов; риски в области логистического управления и управления качеством, методы оценки и уменьшение последствий, совершенствование качества логистического сервиса уметь: Обосновывать количественные и качественные требования к |



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 3 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования применять методы TQM для организации и усовершенствования логистических процессов;</p> <p>планировать, разрабатывать и поддерживать процессы управления качеством;</p> <p>осуществлять аудит на соответствие процессов стандартам и системам качества;</p> <p>владеть: применять статистические инструменты для мониторинга и совершенствования качества;</p> <p>рассчитывать риски и разрабатывать стратегии минимизации возможных негативных последствий и совершенствования процессов логистических систем;</p> <p>владеть: методами управления качеством и основ логистического менеджмента;</p> <p>техникой разработки схем и систем управления качеством логистических процессов на основе принципов TQM и стандартов качества;</p> <p>инструментальными средствами и приемами организации и проведения мониторинга, методами статистической обработки результатов;</p> <p>методами и приемами получения данных удовлетворенности потребителей и методиками совершенствования систем управления качеством</p> |
|--|--|--|

2.2. Сведения об иных дисциплинах, участвующих в формировании данных компетенций

Компетенция ПК-1 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик:) Квалиметрия и средства контроля качества Технологическая (производственно-технологическая) практика 1 Организация и технология торговли Технология и организация производства товаров и услуг Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы Управление качеством в сфере услуг



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 4 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

| № п/п | Контролируемые темы | Код компетенции/ Индикаторы достижения | Наименование оценочного средства для текущего контроля | Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации |
|-------|---|---|--|---|
| 1 | Теоретические основы управления качеством в логистике | ПК-1 | Доклад с презентацией Кейс Практикум | Контрольные вопросы для подготовки к экзамену, Курсовая работа |
| 2 | Современные подходы к управлению качеством в логистических системах | ПК-1 | Доклад с презентацией Кейс Практикум | Контрольные вопросы для подготовки к экзамену, Курсовая работа |
| 3 | Показатели качества в логистике | ПК-1 | Доклад с презентацией Кейс Практикум | Контрольные вопросы для подготовки к экзамену, Курсовая работа |
| 4 | Формирование логистической системы управления качеством | ПК-1 | Доклад с презентацией Кейс Практикум | Контрольные вопросы для подготовки к экзамену, курсовая работа |

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе по дисциплине. Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре и являются учебно-методическими материалами ограниченного (конфиденциального) пользования.

3.2 Содержание оценочных средств

3.2.1 Тематика практикумов

Тема1. Логистические основы управления качеством

Что понимается под управлением качеством? Как определить качество предоставляемых услуг? Какие вы знаете основные рейтинги российских и иностранных предприятий с точки зрения качества? В чем заключается взаимовлияние логистики и управления качеством? Перечислите логистические основы качества. Дайте определение понятию логистизации качества как категории коммерческой логистики. Что понимается под логистическим потенциалом качества и каково его влияние на процесс товародвижения.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | | |
|----------------------|--------------|------------------------|---------------|
| Версия документа - 1 | стр. 5 из 15 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |
|----------------------|--------------|------------------------|---------------|

Тема 2. Понятие категории качества и конкурентоспособности в логистической системе
Что понимается под конкурентоспособностью? Опишите сущность и содержание
коммерческой экспертизы.

В чем состоят логистические аспекты конкурентоспособности и интенсивности
товародвижения?

Тема 3. Управление цепями поставок как современный этап развития логистики
Перечислите основные характеристики современного этапа развития логистики.

Раскройте сущность следующих концепций: - «Точно в срок», - «Эффективное влияние на
потребителя», «Управление цепями поставок».

Опишите следующие системы управления материальными потоками: 1. MRP; 2. DRP; 3.
LRP; 4. KANBAN.

Тема 4. Глобальная логистика Раскройте сущность понятия глобальной логистики.

В чем заключаются основные движущие силы глобализации? Перечислите альтернативы
размещения производства и источников снабжения. Определите понятие электронного
рынка. Что понимается под Е-коммерцией и в чем заключается ее взаимосвязь с новым
этапом развития управления качеством. Раскройте сущность организации бэк- и фронт-
офисов на предприятиях. Что означает понятие еврологистики как комплексного контроля
качества всей цепи поставки? Опишите сущность «Lean-management» как нового взгляда
на решение организационных задач.

Тема 5. Система менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии
28000

Опишите суть модели системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО
9001:2008. В чем заключается процессный подход в СМК? Что понимается под
требованиями к качеству? Что включает в себя деятельность по управлению качеством на
предприятии? Перечислите три основные подсистемы, входящие в систему менеджмента
качества. Какие документы являются обязательными при разработке СМК? Определите
понятия цели и политики в области качества. Что понимается под руководством по
качеству? Что должна содержать политика в области качества организации? Каким
образом осуществляется идентификация и описание процессов? Опишите процесс
управления записями (о качестве) на предприятии. Опишите основные виды
инструментальных систем, используемые для описания процессов (IDEF0 Integration
definition for function modeling, ARIS Architecture of integrated Information Systems и др.).

Тема 6. Сущность цикла PDCA.

Какие компоненты включаются в обязательное описание процесса? Что понимается под
менеджментом ресурсов?

Опишите основные процессы жизненного цикла продукции. Что понимается под
измерением, анализом и улучшением. Перечислите основные принципы модели
управления, основанной на требованиях международных стандартов качества ISO
9001:2008. Какова роль стандартизации и сертификации, в том числе международных
стандартов ИСО, в логистизации качества? Приведите примеры зарубежного опыта



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 6 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

управления качеством. Какова связь между состоянием организации службы качества предприятия и надежностью производимой продукции?

Раскройте состав и структуру следующих международных стандартов ИСО серии 28000: МС ИСО 28000:2007

«Технические условия для систем менеджмента безопасности цепи поставок»; МС ИСО 28001:2007 «Системы менеджмента безопасности цепи поставок. Наилучшие методы осуществления безопасности цепи поставок, оценки и планов безопасности. Требования и руководство»; МС ИСО 28003:2007 «Системы менеджмента безопасности цепи поставок. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента безопасности цепи поставок»; МС ИСО 28004:2007 «Системы менеджмента безопасности цепи поставок. Руководство по внедрению ИСО 28000».

Тема 7. Функционально-стоимостный анализ в логистической системе управления качеством

Что понимается под логистической системой управления качеством на предприятии?

Перечислите основные методы функционально-стоимостного анализа. Каково место управления качеством в бизнес-планировании? Назовите пути совершенствования производственно-коммерческой деятельности на основе системы логистизации качества.

Тема 9. Аудит системы качества.

Чему были посвящены труды Каору Исикавы? Охарактеризуйте оборонный стандарт MIL-Q-9858 «Технические условия систем качества». Разрешается ли в стандартах ISO 9001 и ISO 9004 организациям выбирать процесс проведения анализа со стороны руководства? В чем состоит основная задача ISO 9004:2009? Посредством чего обеспечивается устойчивый успех организации?

3.2.2. Кейс:

Кейс 1. Обзор развития компании ЗАО «НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ»

ЗАО «НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ» Данный кейс это обзор развития компании ЗАО «НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ», логистической компании, вот уже более восьми лет успешно работающей на территории России. В нем рассматривается общая характеристика, приведена история создания и развития предприятия, предложена информация по конкурентам. Важным, по нашему мнению, является анализ взаимосвязи конкурентоспособности предприятия и развития логистической функции, посредством которой создаются новые стратегические возможности для дальнейшего развития ЗАО «НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ». Таким образом, предоставляется возможность оценить стратегические альтернативы, доступные данной компании. Введение ЗАО «НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ» является логистической компанией, оказывающей услуги автомобильных перевозок штучных и тарных грузов, предоставляет международные услуги транспортных и экспедиторских агентств по автомобильным перевозкам, а также услуги складов общего назначения. История развития предприятия На российском рынке ЗАО «НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ», являясь дочерним предприятием финской



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 7 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

автотранспортной компании OYNINIVIRTA TRANSPORT LTD, владеющей ста процентами акций НИИ- НИВИРТА-ТЕРМИНАЛ, осуществляет международные грузовые автомобильные перевозки между Финляндией и Россией с 1993 года (зарегистрировано Комитетом по внешним связям мэрии Санкт-Петербурга). История OY NINIVIRTA TRANSPORT LTD. (Финляндия) началась в 1954 году, когда Тойво и Алли Ниинивирта решили осуществлять грузовые перевозки в Финляндии одним грузовиком. В 1960-е годы грузовых автомашин стало больше, и в работу активно включились сыновья основателей компании, которые сейчас и контролируют ее деятельность. В 1970-е годы местом дислокации фирмы стал г. Харьявалта. В конце 1970-х начались международные грузовые автомобильные перевозки. Развитие компании продолжилось в 1980-е годы. Упор в деятельности был сделан на российский рынок. Дочерние фирмы создавались в России (Москва), в Германии (Любек), а также в Финляндии (Котка). Количество автомашин стало исчисляться сотнями. В 1990-е годы компания продолжила свою интернационализацию, создав дочерние фирмы в Санкт-Петербурге (Россия), Таллинне (Эстония), Риге (Латвия). В Финляндии, кроме предприятий в Харьявалте и Котке, появились офисы и терминалы в Вантаа, Лаапеенранте, Куопио, Лахти и Турку. Рост компании продолжается, все больше внимания уделяется качеству услуг. Таким образом, из предприятия с одним грузовиком выросла крупнейшая в Финляндии частная международная транспортная фирма, насчитывающая более 200 грузовых автомашин и 550 прицепов к ним, обеспечивающая работой более 600 специалистов в пяти странах мира.

Репутация и основные партнеры ЗАО «НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ» В ЗАО «НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ» в Санкт-Петербурге сейчас работают 115 высококвалифицированных сотрудников. В автотранспортных перевозках используется самый современный подвижной состав: грузовые автомобили марки «СКАНИЯ», в том числе и с рефрижераторными установками. Подвижной состав, включая арендованные транспортные средства, более 40 единиц. Несмотря на сравнительно небольшие складские площади, которые использует транспортная фирма, ежемесячный грузооборот НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ, без учета транзитных грузов, составляет примерно 500 автомашин. Складской комплекс общей площадью почти 6000 кв.м, в который помимо обычных помещений входят морозильные и холодильные камеры, расположен в стратегически удобном месте в районе Веселого поселка в Санкт-Петербурге, что позволяет не загружать большегрузным транспортом центральные магистрали города, а также обеспечивать удобный выезд грузовым автомобилям на транспортные магистрали по направлениям: Москва, Киев, Мурманск, Финляндия. Помимо транспортировки штучных товаров, автомобили фирмы перевозят продукцию молокоперерабатывающих заводов, а также древесную щепу сырье для деревоперерабатывающих предприятий

Финляндии. В 2000 году в целях улучшения обслуживания клиентов создано подразделение фирмы, работающее на Северо-Западном таможенном терминале. ЗАО «НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ» также осуществляет деятельность по лицензии регионального таможенного брокера, выданной Северо-Западным таможенным управлением ГТК РФ. Рабочие места специалистов фирмы оборудованы современной компьютерной техникой. Руководство компании пристально следит, чтобы таможенные правила и нормативы соблюдались не только сотрудниками и, в частности, водителями предприятия, но и клиентами грузополучателями, а также партнерами НИИНИВИРТА-



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | | |
|----------------------|--------------|------------------------|---------------|
| Версия документа - 1 | стр. 8 из 15 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |
|----------------------|--------------|------------------------|---------------|

ТЕРМИНАЛ. Весьма вероятно, что именно по этой причине за весь период существования фирмы Санкт- Петербургская таможня высказала в ее адрес мало нареканий, связанных с нарушением таможенных правил. За время работы на петербургском рынке НИИНИВИРТА- ТЕРМИНАЛ приобрела репутацию надежного и добропорядочного партнера.

Ее услугами пользуются такие крупные предприятия и фирмы, как «Чудово-RWS», «Сканска», «Лемминкяйнен», «Ленраумамебель», «Оннинен», «Вена», «Стокманн», «Раутарукки», «Гем-Хольц», «Супер Сива» и многие другие. Это дает основание полагать, что НИИНИВИРТА- ТЕРМИНАЛ продолжит свою успешную деятельность в области грузовых автомобильных перевозок и сопутствующих услуг. Общая информация о рынке Ежегодно Евро-Азиатская логистическая ассоциация [47] подводит итоги всероссийского рейтинга «Логистический оператор России», в котором принимают участие ведущие и динамично развивающиеся компании. Об этом говорит и суммарный оборот лидеров рынка логистических услуг России за 2010 год TOP-15, который составил 163,4 млрд рублей. TOP-15 формируется по величине годового оборота компаний, у которых этот показатель превышает 500 млн рублей. Лидерами рынка логистических услуг по итогам 2010 года стали: ЗАО фирма ЦВ «Протек», Группа компаний «Совфрахт Совмортранс», АЛИДИ, ГК «Смайл», Asstra Associated Traffic AG, Группа компаний «ФМ Ложистик», STS Logistics, ItellaNLC (Itella Logistics), Kuehne+Nagel, DPD в России, ООО «СПСР-ЭКСПРЕСС», TNT Express Worldwide (CIS), ООО «ВЛ Лоджистик», МАКСИЛОГ Система Комплексной Логистики, ООО «ТРАСКО». В данном рейтинге представлены компании российских сегментов национальных интермодальных транспортных операторов, транспортноэкспедиторские компании и логистические операторы по обслуживанию международных транспортных коридоров, экспресс-доставки.

Вопросы 1. Определите и оцените источники конкурентного преимущества, которыми обладает ЗАО «НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ».

2. Назовите основные черты данного рынка, упомянутые в кейсе.

3. Определите ключевые стратегические задачи, возникающие перед ЗАО «НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ». Какие основные проблемы, препятствующие развитию предприятия вы видите?

4. Для этого вам необходимо: - сделать краткий обзор внутренних ресурсов ЗАО «НИИНИВИРТА- ТЕРМИНАЛ»; -

оценить слабые и сильные стороны компании; - объединить эти стороны с анализом конкурентной среды в единый SWOT-анализ.

5. Определите будущие стратегические альтернативы (общую стратегию, обзор компетенций, методы и формы развития), являющиеся реальными для компании.

6. Сформируйте реестр процессов ЗАО «НИИНИВИРТА- ТЕРМИНАЛ».

7. Сформулируйте политику в области качества ЗАО «НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ» в соответствии со стандартом ИСО 9001:2008.

Разработайте планы ЗАО «НИИНИВИРТА-ТЕРМИНАЛ» в области качества, а также сформулируйте девиз, миссию и видение предприятия.

9. Разработайте стратегию развития ЗАО «НИИНИВИРТА- ТЕРМИНАЛ», обозначьте цели в области качества.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | | |
|----------------------|--------------|------------------------|---------------|
| Версия документа - 1 | стр. 9 из 15 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |
|----------------------|--------------|------------------------|---------------|

10. Заполните информационные карты одного основного и вспомогательного процесса.
11. Определите количественные показатели эффективности логистического процесса.

Кейс 2.

Финская компания Bisoft уже пять лет успешно занимается продвижением логистического программного обеспечения на европейском рынке. Компания интересна тем, что, несмотря на свою молодость, сумела занять собственную нишу на насыщенном финском рынке программного обеспечения благодаря сочетанию качества услуг и приемлемой цены. В кейсе рассматривается история создания и развития предприятия, предложена информация по конкурентной среде. Интересными, по нашему мнению, являются анализ возможностей развития малого предприятия на европейском рынке логистических услуг и пути повышения его конкурентоспособности. Компания Bisoft занимается разработкой программ для учета для небольших логистических компаний Финляндии, ориентированных на транзит грузов в Россию. Основным продуктом компании Bisoft является программа Bisoft Logistics, осуществляющая ведение экспедиторского, складского и финансового учета. Исключительной особенностью продукта является полнота логистического решения, что включает оформление транзитных документов, автоматизированное таможенное декларирование, интегрированную систему финансового учета, управленческую отчетность. История Компании успешно осуществляет деятельность с 2007 года. В 2008 году выпуск программы Bisoft Logistics значительно ускорил рост числа клиентов компании. В основном рост компании обеспечивался благодаря безупречной репутации и положительным рекомендациям клиентов компании. Сегодня решениями компании Bisoft постоянно пользуются десятки логистических компаний из разных городов Финляндии. Услуги и цены Компания Bisoft предоставляет IT-услуги по принципу «под ключ», включая в список услуг обучение персонала, индивидуальную настройку программы, технические консультации. Средняя стоимость использования программы варьируется от 70 до 200 евро в месяц за рабочее место, в зависимости от выбранных модулей, количества рабочих мест, особенностей эксплуатации программы и др. Конкурентная среда Конкурентная среда на рынке логистических решений является крайне неоднородной, так как предлагаемые решения сильно отличаются по набору индивидуальных функций, степени интеграции различных видов учета, полноте и стоимости сопровождающих услуг, техническим и ценовым условиям и др. Местная конкуренция делится на три вида: - представительства крупных IT-компаний (например, Microsoft); - небольшие программы, частично решающие некоторые логистические задачи; - внутренние разработки самих логистических компаний.

Вопросы 1. В чем, по-вашему, суть логистической деятельности? Дайте определение логистики. 2. Каковы, на ваш

взгляд, основные различия между российским и финским рынком логистических услуг. Чем, на ваш взгляд, они обусловлены? 3. Назовите основные конкурентные преимущества компании Bisoft как малого предприятия с индивидуальным подходом к клиенту. 4. Определите задачи дальнейшего развития компании Bisoft. Какие основные

проблемы вы видите, стоящие перед предприятием? 5. Каким образом, по вашему мнению, можно повысить качество предоставляемых компанией Bisoft услуг и привлечь новых клиентов? 6. Разработайте анкету для анализа удовлетворения потребителей



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | | |
|----------------------|---------------|------------------------|---------------|
| Версия документа - 1 | стр. 10 из 15 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |
|----------------------|---------------|------------------------|---------------|

3.2.3. Перечень тем для докладов с презентацией

1. Логистика на службе управления качеством материальных потоков. Основные подходы к определению логистики.
2. Основные требования логистики и участники логистической системы. Критерии эффективности логистических систем (с интерпретацией при защите графики зависимости затрат на размещение товаров от времени выполнения поставок и затрат на выполнение заказа от разового объема поставок) и международные стандарты по качеству.
3. Роль и основные виды информации в сбытовой деятельности фирмы. Анализ связи информационных пунктов управления с внешней средой.
4. Основные торговые операции, выполняемые с электронным обменом данными. Современная роль и перспективы информационной логистики в торговле.
5. Основные рынки товаров и способы (методы) поставки закупаемых материалов в сфере закупочной логистики.
6. Основные существующие подходы к задаче выбора поставщика (с графиками и табл.). Новые методы снабжения и их содержание.
7. Основные статьи издержек по содержанию запасов и складов. Основные факторы, определяющие точный уровень резервных запасов.
8. Основные проблемы управления материальными потоками. Аспекты качества в управлении материальными потоками.
9. Преимущества централизации материально-технического обеспечения. Структура центрального управления материально-техническим обеспечением при сгруппированной организации служб.
10. Характеристика основных структурных блоков системы управления материально-технического обеспечения в отраслях экономики, преимущественно применяющих децентрализованную и централизованную формы управления.

Доклад с презентацией:

- а) Критерий оценивания: соответствие текста презентации требованиям по структуре, объему, соответствию теме и отсутствию некорректных заимствований; выполнение презентации в удобной для восприятия форме (наличием блок-схем, таблиц, графиков и т.д.); умение подать материал презентации в доступной и интересной для слушателя форме; умение аргументированно отвечать на вопросы по теме презентации.
- б) Шкала оценивания (максимум 10 баллов): до 3 баллов за качество подготовленной презентации (соответствие теме, удобство восприятия), до 3 баллов за текст доклада (структура, объем, соответствие теме, отсутствие некорректных заимствований), до 2 баллов за способ подачи доклада, до 2 баллов за ответы на вопросы.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 11 из 15

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

*Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой
Студент готовит устный ответ на вопросы к зачету.
Время подготовки – 30 минут. Во время выполнения можно использовать
программу дисциплины.*

***Оценочные средства для промежуточной аттестации
представлены базой вопросов к зачету:***

1. Логистика-важнейшее направление развития человеческого общества.
2. Сущность информационной логистики, происхождение, эволюция.
3. Основные технологии и концепции логистики.
4. Микрологические системы логистики.
5. Понятие «качество» в логистике.
6. Управление заказами: обработка.
7. Управление заказами: выполнение.
8. Управление закупками: цели, задачи.
9. Управление закупками: выбор поставщика.
10. Управление запасами: виды запасов.
11. Управление запасами: цели формирования.
12. Управление запасами: издержки формирования и содержания.
13. Простейшие стратегии контроля и управления запасами.
14. Экономико-математические модели в логистике.
15. Логистика транспорта: характеристики транспорта.
16. Логистика транспорта: критерии выбора посредников.
17. Транспортные издержки и тарифы.
18. Технологии управления и организация транспортировкой.
19. Понятие риска в логистике.
20. Технологии управления качеством в логистике.
21. Проблемы и решения в логистическом складировании.
22. Роль тары и упаковки.
23. Информационные технологии и потоки в логистике.
24. Компьютеры при решении задач логистики.
25. Проблемы и выбор метода прогнозирования.
26. Планирование в логистике.
27. Анализ и учет в логистических системах.
28. Логистическое обслуживание «точно в срок».
29. Производство и логистика.
30. Сущность логистического менеджмента.
31. Макрологические системы логистики.
32. Проблемы глобализации.
33. Научная база информационной логистики.
34. Перспективы развития логистики в России.
35. Информационная логистика и фирма.
36. Учет сезонности.
37. Человек и логистика.
38. Понятие «управление качеством» в логистике



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | | |
|----------------------|---------------|------------------------|---------------|
| Версия документа - 1 | стр. 12 из 15 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |
|----------------------|---------------|------------------------|---------------|

39. Основные этапы формирования моделей управления качеством в логистике
40. Основные этапы реорганизации производства с целью повышения качества продукции
41. Эволюция подходов к управлению качеством в логистике
42. Показатели качества в логистике
43. Роль управления качеством в формировании конкурентоспособности предприятия
44. Принципы совершенствования качества Э. Деминга
45. Система комплексного управления качеством К. Исикавы
46. Экономический подход к обеспечению качества Дж. Джурана
47. Подход «нулевых дефектов» Ф. Кросби
48. Система всеобщего контроля качества А. Фейгенбаума
49. Основные достижения отечественной школы управления качеством в логистике
50. Система бездефектного изготовления продукции (БИП)
51. Система «Качество, надёжность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ)
52. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП)
53. Всеобщее управление качеством (TQM)
54. Японские модели управления качеством
55. Европейские модели управления качеством
56. Сущность процессорного подхода к управлению качеством
57. Полномочия и индикаторы качества в логистике
58. Факторы, влияющие на разработку и внедрение систем менеджмента качества в логистике
59. Цели организации в области качества на основе принципов TQM
60. Системный подход к качеству, как основа управления организацией
61. Выгоды организации от внедрения системы менеджмента качества
62. Система менеджмента качества в логистике
63. Концепция процесса в системе менеджмента качества в логистике
64. Оценивание системы менеджмента качества
65. Обеспечение и улучшение качества на основе принципов TQM
66. Сертификация систем менеджмента качества
67. Управление системой менеджмента качества
68. План качества
69. Основные требования к документации системы менеджмента качества в логистике
70. Принципы менеджмента качества в логистике
71. Диаграмма Парето: назначение, принцип Парето, кривая Лоренца, построение диаграммы
72. Метод «Шесть сигм»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
73. Метод «Семь (старых) инструментов контроля качества»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | | |
|----------------------|---------------|------------------------|---------------|
| Версия документа - 1 | стр. 13 из 15 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |
|----------------------|---------------|------------------------|---------------|

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 Порядок проведения промежуточной аттестации

*Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.
Студент готовит устный ответ на вопросы. Время подготовки – 30 минут. Во время выполнения можно использовать программу дисциплины.*

Оценочные средства для промежуточной аттестации представлены базой вопросов.

Зачет проводится по билетам, который состоит из двух открытых вопросов. На экзамене студент может получить максимум 5 баллов.

4.2. Критерии оценивания письменного ответа на вопросы в билете.

| Характеристики ответа | Баллы |
|--|-------|
| Ответы полностью соответствуют формулировке заданий и требованием методических рекомендаций Задание выполнено в полном объеме. | 5 |
| Ответы соответствуют формулировке заданий и требованием методических рекомендаций В ряде ответов могут отсутствовать итоговые выводы. | 4 |
| Ответы соответствуют лишь некоторым формулировкам заданий. Требования методических рекомендаций не соблюдены. В ответах отсутствуют итоговые выводы. | 3 |
| Студент не приступил к выполнению заданий. Ответы полностью не соответствуют содержанию заданий. | 2 |

Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

1. Студенты выполняют все виды учебной работы и отчитываются об их выполнении в сроки, установленные преподавателем.
2. С целью контроля успеваемости студентов в ходе изучения дисциплины в середине семестра проводится промежуточная аттестация.
3. Преподаватель может начислять студенту дополнительные баллы за особые успехи в изучении дисциплины (доклады, активная работа на практических занятиях, участие в студенческих конференциях и т.п.). В таблице приведено максимальное количество баллов, которое может набрать студент по видам учебной деятельности в течение семестра.

№ Вид учебной работы

1 Доклад с презентацией 10 баллов

2 Кейс №1 15 баллов

3 Кейс №2 15 баллов

4 Практическая работа 10 баллов



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | | |
|----------------------|---------------|------------------------|---------------|
| Версия документа - 1 | стр. 14 из 15 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |
|----------------------|---------------|------------------------|---------------|

Максимальное количество баллов 50
Итоговая аттестация (зачет) – 5 баллов
Всего – 55 баллов

1. К зачету допускаются студенты, выполнившие все задания, и набравшие не менее 30 баллов в семестре.
2. Если по итогам работы в семестре студент набрал меньше 30 баллов, то допуск к зачету остается на усмотрение преподавателя (экзаменатора) при условии выполнения всех предусмотренных программой видов работ.
3. Зачет проводится в письменном виде, предлагается 2 вопроса.
4. Если в результате итоговой аттестации студент набрал менее 3 баллов, то результат усвоения дисциплины считается неудовлетворительным, несмотря на количество баллов, набранных по результатам работы в семестре.

Полученный итоговый результат переводится в 5-балльную шкалу (шкала оценивания)

| <i>Итоговые баллы</i> | <i>Оценка</i> |
|-----------------------|---------------|
| 55 – 40 | «5» |
| 39-30 | «4» |
| 29-15 | «3» |
| Менее 15 баллов | «2» |

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке отлично:
 - предполагает формирование компетенций на высоком уровне, способность использовать основы логистических знаний в области качества, анализировать главные этапы и закономерности логистики для осознания социальной значимости своей деятельности основные направления, проблемы, теории и методы управления качеством в логистике; движущие силы и закономерности логистического процесса; место человека и фирмы в логистике, в процессе управления качеством в логистике, студент способен аргументировать собственную точку зрения по дискуссионным вопросам дисциплины, решать практикумы, кейсы, тесты, задачи, критически оценивать информацию о состоянии и проблемах развития управления качеством в логистике, формулировать собственные выводы.
2. Средний уровень соответствует оценке хорошо:
 - предполагает формирование компетенций на более высоком уровне: формируется комплексное знание особенностей применения и понимания главных этапов и закономерности развития управления качеством в логистике для осознания значимости в своей будущей деятельности; представления о перспективах развития управления качеством в логистике; навыки анализа экономических и логистических источников; логически мыслить, вести научные дискуссии;



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в сфере логистики»
по специальности 27.03.02 «Управление качеством»
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | | |
|----------------------|---------------|------------------------|---------------|
| Версия документа - 1 | стр. 15 из 15 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |
|----------------------|---------------|------------------------|---------------|

способность понимать экономические процессы, происходящие в обществе, и анализировать тенденции развития российской и мировой логистики и экономики.

- работать с разноплановыми источниками;
- осуществлять эффективный поиск информации и критики источников;
- получать, обрабатывать и сохранять источники информации;
- преобразовывать информацию в знание, осмысливать процессы, события и явления в России и мировом сообществе в их динамике и взаимосвязи, руководствуясь принципами научной объективности и логистического динамизма;
- формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам логистики как науки;
- извлекать уроки из событий развития качества в логистике и на их основе принимать осознанные решения.

3. Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно:

- предполагает формирование компетенций на начальном уровне: знание основных направления, проблемы, теории и методы управления качеством в логистике; движущие силы и закономерности процесса управления качеством в логистике; место человека в процессе управления качеством в логистике, экономической организации общества; основные этапы и ключевые события в развитии логистике; студент способен отвечать на вопросы в форме закрытого теста. Количество правильных ответов – не менее 50%.

4. Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно.