

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 17.09.2025 10:00:24

Уникальный программный ключ:

04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8522525

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

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

Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление логистическими процессами»

по направлению подготовки 27.03.03 «Системный анализ и управление»

ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 1 из 24	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

**Фонд оценочных средств  
для промежуточной аттестации  
по дисциплине (модулю)**

**УПРАВЛЕНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКИМИ ПРОЦЕССАМИ**

Направление подготовки

**27.03.03** Системный анализ и управление

Направленность (профиль, специализация)

**Бизнес-моделирование и процессная аналитика**

Присваиваемая квалификация

*бакалавр*

Форма обучения

**Очная, Очно-заочная**

Челябинск 2025 г.





МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования  
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление логистическими процессами» по направлению подготовки 27.03.03 «Системный анализ и управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 2 из 24

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 27.03.03 Системный анализ и управление  
Направленность (профиль): Бизнес-моделирование и процессная аналитика

Дисциплина: «Управление логистическими процессами»

Семестр (семестры) изучения: 8

Форма (формы) промежуточной аттестации: *зачет с оценкой*

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

### 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции (по ФГОС)	Содержание компетенций согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-1	Способен определять и согласовывать требования к продукции (услугам), установленные потребителями, а также требования, не установленные потребителями, но необходимые для эксплуатации продукции (услуг)	<b>Знает:</b> основные этапы жизненного цикла продукции и услуг и их последовательность; основные методы определения требований потребителей к продукции (услугам); основные методы квалиметрического анализа продукции (услуг) при эксплуатации <b>Уметь:</b> выделять этапы жизненного цикла продукции и услуги для применения в системах менеджмента качества; применять методы определения требований потребителей к продукции (услугам); составлять техническую документацию для обеспечения требований потребителей к продукции (услугам) <b>Владеть:</b> способностью применять знание этапов жизненного цикла продукции или услуги в практике управления, формирования номенклатуры требований к продукции (услугам), установленных потребителями; навыками формирования номенклатуры



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования  
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление логистическими процессами» по направлению подготовки 27.03.03 «Системный анализ и управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 3 из 24

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		требований, не установленных потребителями, но необходимых для эксплуатации продукции (услуг); навыками согласования с потребителем общего реестра требований; навыками анализа требований к продукции (услугам) с целью их обеспечения в организации
--	--	---

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

#### 3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания
1	ПК-1	Концепция и функции управления материальными потоками	Устное сообщение с презентацией Тест, собеседование, курсовая работа	Вопросы к экзамену
2	ПК-1	Управление производственными процессами	Устное сообщение с презентацией Ситуационные задачи тест курсовая работа	Вопросы к экзамену

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе дисциплины (модуля). Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.

1 Устное сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

2 Ситуационная задача – это средство проверки умений, знаний и навыков, которое представляет собой письменное задание, выполняемое в течение заданного времени.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования  
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление логистическими процессами» по направлению подготовки 27.03.03 «Системный анализ и управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 4 из 24

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

3 Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

### 3.2 Содержание оценочных средств

Устное сообщение

При оценке доклада использована любая совокупность из следующих критериев:

- соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
- проблемность / актуальность;
- новизна / оригинальность полученных результатов;
- глубина / полнота рассмотрения темы;
- доказательная база / аргументированность / убедительность / обоснованность выводов;
- логичность / структурированность / целостность выступления;
- речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);
- используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литература);
- наглядность / презентабельность (если требуется);
- самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.

Если доклад сводится к краткому сообщению (10 минут), может сопровождаться презентацией (10-15 слайдов) и не может дать полного представления о проведенной работе, то необходимо оценивать ответы на вопросы и, если есть, отчет/пояснительную записку.

Критерии оценки для очной формы обучения:

- 5 баллов, если задание выполнено полностью;
- 4 баллов, если задание выполнено с незначительными погрешностями;
- 3 балла, если задание выполнено с погрешностями;
- 2 балла, если обнаружено знание и понимание большей части задания;
- 1 балл, если задание выполнено не полностью;



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования  
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление логистическими процессами» по направлению подготовки 27.03.03 «Системный анализ и управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 5 из 24

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

-0 баллов, если задание не выполнено.

### **Перечень тем устных сообщений:**

1. Теория потребностей, по А. Маслоу.
2. Иерархия потребностей, принцип дефицита и принцип прогрессии.
3. Двухфакторная теория Ф.Герцберга.
4. Четыре фазы становления основных этапов философии качества.
5. Системы методов Ф.Тейлора и В.Шухарта.
6. Программа менеджмента качества Э.Деминга.
7. Четырнадцать пунктов философии качества.
8. Трудности и фальшстарты. Схема Й.Джурайна.
9. Программа «Ноль дефектов» Ф.Кросби.
10. Башня качества.
11. Принципы менеджмента качества.
12. Восемь основополагающих принципов СМК.
13. Категория качества в русской культуре.
14. ГОСТ Р ИСО 9000-2015(Основные положения. Словарь). Т
15. QM и стандарт ИСО 9000. Общие черты и отличия. Исходящие положения стандартов.
16. Глобальная программа создания принципов качества, обучения и усовершенствования методологии и инструментов его контроля.
17. Система улучшения качества Kaizen.
18. Цепочка взаимосвязанных процессов для принятия решения. Премия Деминга. Национальная премия за качество М. Бэлдриджа, США.
19. Европейская премия за качество (EQA).
20. Премия Правительства Российской Федерации в области качества.
21. Бенчмаркинг.
22. Анализ видов и последствий отказов (Failure Mode and Effects Analysis, FMEA).
23. Пока-йоке (рока-йоке)...
24. Простые статистические методы контроля
25. Семь инструментов управления качеством
26. Шесть сигм.
27. Сбалансированная система показателей.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования  
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление логистическими процессами» по направлению подготовки 27.03.03 «Системный анализ и управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 6 из 24

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

## Собеседование

Критерии оценки собеседования для очной формы обучения:

- продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию;
  - продемонстрирована способность синтезировать новую информацию;
  - сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения;
  - установлены причинно-следственные связи, выявлены закономерности.
- 2 балл, если задание выполнено полностью
  - 1 балл, если задание выполнено с незначительными погрешностями
  - 0 баллов, если обнаруживает знание и понимание большей части задания

Ситуационная задача – это средство проверки умений, знаний и навыков, которое представляет собой письменное задание, выполняемое в течение заданного времени. Как правило, выполнение задания предполагает наличие определенных ответов на поставленные вопросы и решение практической задачи.

Критерии оценки (в баллах):

- соответствие предполагаемым ответам;
  - правильное использование алгоритма выполнения действий (методики проведения измерений);
  - логика рассуждений сопоставления полученных результатов;
  - умение делать выводы.
- 5 баллов, если был дан полное, развернутое выполнение задания;
  - 1-4 балла, от степени выполнения задания;
  - 0 баллов выставляется студенту, если студент не смог выполнить задание.

## Перечень ситуационных задач

### Ситуационная задача № 1: Построение цикла Деминга

#### *Цель работы*

Построить цикл Деминга для конкретной услуги.

#### *Практическая часть*



Студенты строят PDCA-цикл Деминга для услуг (вид услуги выбирает студент); кратко описывают этапы цикла.

### ***Выводы***

В выводах обосновывается построенный цикл Деминга для пакета услуг.

### ***Контрольные вопросы***

1. Что характеризует цикл PDCA Деминга?
2. В чем различие циклов PDCA и SDCA?
3. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
4. На чем делается упор в принципах Деминга?
5. Как принципы Деминга перекликаются с принципами TQM?

## **Ситуационная задача № 2: Построение причинно-следственной диаграммы Исикавы**

### ***Цель работы***

Построить причинно-следственную диаграмму Каору Исикавы для конкретной продукции или услуги.

### ***Практическая часть***

Студенты делятся на группы по 3-4 человека и строят причинно-следственную диаграмму для продукции и услуг по их собственному выбору.

### ***Выводы***

В выводах обосновывается выбор факторов и построение диаграммы для продукции, услуги.

### ***Контрольные вопросы***

1. Что такое диаграмма Исикавы? Каков порядок ее построения?
2. Для каких целей применяются диаграммы причин и результатов схемы Исикава?
3. Что за правило «пяти М» было предложено Каору Исикавой для структурирования его схемы?

## **Ситуационная задача № 3: Использование шкал экспертной оценки качества продукции (услуги)**

### ***Цель работы***

Формирование навыков по разработке карт экспертного анализа показателей качества продукции (услуги).

### ***Практическая часть***



Занятие проводится при делении группы студентов на подгруппы по 2-3 человека.

Студенты определяют набор показателей качества продукции (услуг) и критерии их оценки по выбранному объекту исследования.

Разрабатывается карта экспертизы показателей качества продукции (услуг) выбранного объекта.

Проводится оценка качества продукции (услуг) выбранного объекта.

Производится обработка результатов экспертной оценки выбранного объекта.

При разработке карты экспертизы показателей качества продукции (услуг) необходимо определить коэффициенты значимости, ранжировать показатели, построить профильную шкалу эталона.

Оценка качества исследуемого объекта проводится после сбора фактической экспертной информации по подготовленным картам и профилям. Необходимо выявить динамику изменений. Для этого установить период исследования и количество контрольных замеров.

Обработку результатов экспертной оценки проводят статистическим методом.

### ***Выводы***

По результатам проделанной работы студенты делают выводы по результатам экспертного анализа выбранного товара или услуги.

### ***Контрольные вопросы***

1. Какие существуют показатели качества продукции (услуг)?
2. Как строится структурная схема показателей качества?
3. Какие существуют методы оценки показателей качества?
4. Какие бывают экспертные оценки?

## **Ситуационная задача № 4: Анализ этапов сертификации объектов**

### ***Цель работы***

Установление наличия необходимых условий для обеспечения соответствия услуг необходимым требованиям.

### ***Практическая часть***

В табл. 1 представлен пример карты анализа для сертификационной проверки туристической фирмы.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования  
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление логистическими процессами» по направлению подготовки 27.03.03 «Системный анализ и управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 9 из 24

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

Таблица 1 - Карта анализа

Показатели	Критерии
1	2
1. Внешний вид офиса	Наличие хорошо читаемой вывески с наименованием турфирмы (только на русском языке), юридическим адресом и временем работы, наличие удобного входа, указателей и т.д.
2. Внутреннее содержание офиса	Наличие телефона, факса, удобного места для работы с клиентами, информационного стенда (обязательны свидетельство о регистрации предприятия, лицензии, адреса и телефоны ближайших обществ по защите прав потребителей и антимонопольного управления)
3. Аттестация персонала	Уровень подготовки персонала. Должностные инструкции
4. Документы, регулирующие отношения фирмы и клиента	Путевка, информационный листок, договор, порядок оформления указанных документов
5. Укомплектованность папки туриста	Проект договора с туристом. Описание маршрута и программы путешествия. Вредные факторы на маршруте и меры по снижению уровня их допустимого риска. Памятка о правилах поведения в стране пребывания. Правила прохождения таможенного и пограничного контроля. Информация об обязательных платежах на маршруте и времени их уплаты (экологический сбор, плата за багажи т.д.). Условия страхования.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования  
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление логистическими процессами» по направлению подготовки 27.03.03 «Системный анализ и управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 10 из 24

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

6. Контрольные тесты инструктажей об обеспечении безопасности маршрута, правилах поведения в стране пребывания, факторах риска	Наличие личных росписей туристов в журнале регистрации
7. Информация о путешествии	Соответствие описания путешествия и информационного листка ГОСТ Р 56681-94
8. Программа путешествия	Соответствие заключенному договору
9. Укомплектованность папки руководителя	Копия контракта. Описание маршрута и подробная программа путешествия. Должностная инструкция руководителя тургруппы. Инструкция соответствия руководителя тургруппы. Действия руководителя в чрезвычайной ситуации. Система прохождения инструктажей. Контрольные тесты инструктажей. Договор с туристом на данный маршрут

Студенты составляют программу работ по сертификации туристских услуг на основании табл. 1.

На примере конкретной туристской фирмы («Зенит», «Горящие туры», «Солнечный тур», «Сфера», «Интурист») проводится анализ сертификационной проверки и заполняется карта.

По результатам анализа оформляется аттестационная анкета предприятия сферы услуг.

### ***Выводы***

На основании проведенной работы делаются выводы об анализе сертификационной проверки выбранной турфирмы.

### ***Контрольные вопросы***

1. Что такое сертификация и сертификат соответствия?
2. Из каких этапов состоит сертификация туристских услуг?
3. Для чего проводится сертификационная проверка предприятия



сферы услуг?

4. Что является нормативной базой сертификации системы качества?
5. Последовательность процедур сертификации продукции.
6. Назовите цели проведения сертификации.
7. Какие функции в процессе сертификации выполняют изготовители продукции?
8. Что такое сертификат соответствия?
9. Что вы понимаете под схемой сертификации?
10. Какие международные органы сертификации вы знаете?

### **Ситуационная задача № 5: Анализ затрат на качество**

#### ***Цель работы***

Провести классификацию затрат на качество продукции.

#### ***Практическая часть***

Из нижеприведенных статей затрат студенты выделяют оценочные, предупредительные и затраты на устранение дефектов:

1. Анализ качества на допроизводственной стадии.
  2. Время работников, связанное с устранением брака.
  3. Обучение персонала качественным методам работы.
  4. Анализ и распространение информации.
- Дополнительные операции в технологии, связанные с неуверенностью в качестве.
1. Доработка товара.
  2. Испытание и приемочный контроль.
  3. Коммуникации поставщиков и изготовителей.
  4. Лабораторные проверки измерительных приборов и их обслуживание.
  5. Мероприятия в рамках системы качества предприятия.
  6. Оборудование, используемое для управления качеством.
  7. Планирование качества.
  8. Плановый надзор за качеством продукции и системой качества.
  9. Подготовка контроля производства.
  10. Получение и анализ маркетинговой информации.
  11. Работа с кадрами.
  12. Мероприятия, проводимые предприятием для повышения качества.
  13. Разработка программ и методик обучения персонала.



14. Самоконтроль, проверка работниками службы качества своей работы и технологического процесса.

15. Сертификация.

16. Организационные расходы на мероприятия по качеству.

17. Организация и внедрение систем управления качеством.

18. Подготовка методик и инструкций по обеспечению качества.

19. Подготовка программ по обеспечению качества.

20. Потери сырья из-за неудовлетворительного качества.

21. Потери материалов из-за их неудовлетворительного качества.

22. Устранение брака.

23. Утилизация брака.

24. Разработка требований к контролю качества компонентов и сырья, процессов, продуктов.

25. Время работников, потраченное на конференции, семинары, дни качества.

26. Рекламации потребителей.

27. Штрафы за низкое качество в рамках юридической ответственности.

Студенты заполняют табл. 2, помещая в соответствующую графу затраты на качество.

Таблица 2 - Классификация затрат на качество

№	Оценочные затраты	Предупредительные затраты	Затраты на устранение дефектов
1			
2			
...			
Итого			

### **Выводы**

В выводах обосновывается выбранная номенклатура видов затрат.

### **Контрольные вопросы**

1. Что такое оценочные затраты на качество?



2. Что представляют собой предупредительные затраты на качество?
3. Что включают в себя затраты на устранение дефектов?
4. В чем принципиальное отличие концепции качества, используемой TQM, от традиционной точки зрения на разделение затрат на качество: на затраты производителя и затраты потребителя?
5. Какое определение дается всеобщему управлению качеством?

### Перечень тестовых заданий:

1. Что является первым звеном в петле качества?
  - а) Производство
  - б) Проектирование и разработка
  - в) **Маркетинг**
  
2. **Качество товара (услуги) – это ...**
  - а) совокупность характеристик, которые позволяют ей выполнять
  - б) способность полностью удовлетворить ожидания потребителя
  - в) **способность удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям**
  - г) функции (соответствовать описанию)
  
3. **Профиль желаемого качества включает характеристики, которые ...**
  - а) потребитель желает видеть в продукте
  - б) **являются неожиданными для потребителя, т.е. идут сверх запрашиваемых им характеристик**
  - в) желательно добавить к новому продукту
  
4. **... профиль качества, — это профиль качества, включающий характеристики, которые потребитель считает само собой разумеющимися**
  - а) Требуемый
  - б) Желаемый
  - в) **Базовый**
  
5. **... метод определения показателей качества основан на использовании информации, получаемой путем подсчета числа определенных событий и/или предметов**



- а) Расчетным
- б) Органолептическим
- в) Регистрационным**

#### 6. Стандарт ...

- а) устанавливает требования, обязательные для исполнения, а технический регламент — характеристики, использование которых является добровольным
- б) и технический регламент — это взаимозаменяемые понятия
- в) устанавливает характеристики, использование которых является добровольным, а технический регламент – требования, обязательные для исполнения**

7. ... - это таблица, в которой отмечается участие сотрудников в выполнении работ по процессу

- а) Матрица участия
- б) Схема процесса
- в) Матрица ответственности**

8. Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо:

- а) избавиться от нерадивых работников
- б) провести корректировку всей системы управления компанией**
- в) ужесточить контроль всех процессов в компании

9. Причиной сертификации систем менеджмента качества российскими предприятиями по ИСО 9000:2005 является (выберите неверный тезис):

- а) обеспокоенность состоянием окружающей среды**
- б) требование клиентов
- в) перспектива роста конкурентоспособности компании

10. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

- а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо),**



**потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)**

б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности

в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении

11. Услуга – это:

а) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;

б) осязаемые действия, направленные на товар или человека;

**в) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.**

12. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

а) предоставление информации клиенту

**б) определенный способ предоставления услуг заказчику**

в) оказание услуги клиенту

13. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

а) частными

б) смешанными

**в) государственными**

14. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

**а) бесконтактным**

б) бесплатным

в) формальным



15. В чем заключается неосязаемость услуги:

а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит

**б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения**

в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

16. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

а) поиск понимания

б) призыв к совести

**в) жалоба**

17. Услуга обладает следующими качествами:

а) способность к хранению и транспортировке

б) неизменностью качества

**в) неотделимость от своего источника**

18. Франчайзинг – это:

а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества

**б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли**

в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании

19. Контактная зона – это:



**а) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы**

- б) любое место, где производится услуга
- в) место, где услуга может храниться

20. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) потребительская (пользовательская)
- б) материально-преобразовательная**
- в) исследовательская

21. Качество услуг тесно переплетается:

**а) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания**

- б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции
- в) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия

22. Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:

- а) потребность**
- б) профессионализм
- в) качество

23. Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:

- а) качество
- б) услуга**
- в) специалист

24. Интеллектуальные потребности – это потребности в:

- а) пище
- б) образовании**
- в) самовыражении



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования  
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление логистическими процессами» по направлению подготовки 27.03.03 «Системный анализ и управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 18 из 24

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

25. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) **неосвязаемость услуг**
- б) незабываемость услуг
- в) неразрывность производства и потребления услуги

26. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- а) это отчужденный от производителя результат труда
- б) **фактически производство совмещено с потреблением**
- в) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа

27. Описание набора выгод, решений и ценности услуги, которые предполагается предоставить потребителям:

- а) планирование услуги
- б) процесс покупки услуги
- в) **концепция обслуживания**

28. Главной задачей обеспечения качества услуги является:

- а) превышение ожиданий потребителей
- б) **удовлетворение ожиданий потребителей**
- в) стандарты обслуживания

29. К основным особенностям рынка услуг не относится:

- а) **значительная территориальная сегментация**
- б) локальный характер рынка
- в) синхронность оказания и получения услуги

30. «Рассеянное качество» как свойство рынка услуг влечет за собой издержки для:

- а) муниципальных органов власти
- б) потребителя
- в) **производителя**



31. Мерами предосторожности, установленными аудиторской профессией, нормативными правовыми актами, являются, в частности:

- а) **требования к образованию, профессиональной подготовке и опыту, необходимым для занятия профессиональной деятельностью;**
- б) дисциплинарный механизм, стимулирующий соблюдение правил и процедур аудиторской организации;
- в) привлечение к проверке выполненной работы аудитора, не участвовавшего в выполнении задания, не обеспечивающего уверенность, или обращение к нему для получения необходимой консультации;

32. Заключительному этапу проведения аудита не соответствуют такие документы:

- а) **план аудита**
- б) аудиторский отчет
- в) аудиторское заключение

33. Внешний контроль качества аудита осуществляет:

- а) министерство финансов РФ
- б) **саморегулируемые организации аудиторов по отношению к своим участникам**
- в) федеральное агентство по контролю за аудиторскими организациями и индивидуальными аудиторами

34. Обязательный аудит проводится:

- а) **ежегодно**
- б) 1 раз в 3 года
- в) 1 раз в 5 лет

35. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:

- а) **Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия**
- б) Постоянных потребителей (клиентов)
- в) Нет правильного ответа



## **4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **4.1 Порядок проведения промежуточной аттестации**

При подведении итогов учитываются результаты текущей аттестации. Полученные за текущую аттестацию баллы суммируются. Допуск к промежуточной аттестации осуществляется при наборе 60 и более рейтинговых баллов. В ином случае студент не допускается до зачета, до тех пор, пока не наберет нужную сумму баллов.

Промежуточная аттестация проводится в виде собеседования по вопросам к зачету.

#### **Перечень вопросов к экзамену**

1. Сущность и роль качества.
2. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики.
3. Основные понятия по управлению качеством.
4. Основные понятия, связанные с услугами.
5. Подходы к управлению качеством услуг.
6. Модель «Gar».
7. Модель «SERVQUAL».
8. Модель «зона толерантности».
9. Модель «нейтральных зон».
10. Типология эффективности элементов обслуживания.
11. Метод «Модель Кано».
12. Сравнение традиционной и новой модели управления.
13. Удовлетворенность потребителей и способы конкурентной борьбы.
14. Лидерство руководства – элемент стратегии TQM и принцип системы менеджмента качества.
15. Система углубления знаний для понимания и практического применения TQM. Качества руководителя.
16. Акцент на потребителя – важнейший элемент стратегии TQM.
17. Новая концепция управления человеческими ресурсами.
18. Системный подход – элемент стратегии TQM и принцип системы менеджмента качества.
19. Процессный подход – элемент стратегии TQM.
20. Непрерывное (постоянное) улучшение – элемент стратегии

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах		
	Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление логистическими процессами» по направлению подготовки 27.03.03 «Системный анализ и управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 21 из 24	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

## TQM.

21. Вовлеченность всех работников – элемент стратегии TQM.
22. Базирование решений на фактах – элемент стратегии TQM.
23. Взаимовыгодные отношения с поставщиком – элемент стратегии TQM.
24. Использование основных инструментов качества для повышения качества услуг.
25. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
26. Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг.
27. Сущность системы менеджмента качества.
28. Документация системы менеджмента качества.
29. Процессный подход.
30. Особенности управления качеством процесса предоставления услуги.
31. Эффект от внедрения систем менеджмента качества.
32. Философия стандартов ISO серии 9000.
33. Обеспечение качества путем внедрения стандартов ISO серии 9000.
34. Краткая характеристика международных стандартов ISO серии 9000:2015.
35. Внедрение и поддержание системы менеджмента качества на соответствие стандарта ISO серии 9001:2015.

## 4.2 Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

Для аттестации студентов по дисциплине «Управление материальными потоками» используется балльно-рейтинговая система оценки знаний. Рейтинг студента определяется как сумма баллов за работу в семестре (текущая аттестация) и баллов, полученных в результате экзамена (итоговая аттестация). Усвоение изучаемой студентом учебной дисциплины в семестре оценивается максимум в 100 баллов.

I. Текущая аттестация (работа в семестре) – 60 баллов



1. Студенты выполняют все виды учебной работы (включая самостоятельную) 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. В конце семестра студент имеет возможность один раз переписать одну из неудачно выполненных контрольных работ по своему выбору. При этом прежние баллы, полученные за работу, аннулируются, и работа оценивается заново.

4. Преподаватель может начислять студенту дополнительные баллы за особые успехи в изучении дисциплины (доклады, активная работа у доски, 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	Максимальное количество баллов
1	Устное сообщение с презентацией -	10
2	Курсовая работа	15
3	Решение ситуативных задач	10
4	Активная работа на занятиях	10
	Всего	45

## II. Итоговая аттестация (зачет с оценкой) – 40 баллов

1. К экзамену допускаются студенты, выполнившие все задания, и набравшие не менее 30 баллов в семестре. Если по итогам работы в семестре студент набрал меньше 30 баллов, то допуск к экзамену остается на усмотрение преподавателя (экзаменатора) при условии выполнения всех предусмотренных программой видов работ.

2. Экзамен проводится в письменном виде, предлагается 1 теоретический вопрос и 1 ситуационная задача. За теоретический вопрос студент получает до 20 баллов. За правильное решение задачи - 20 баллов.

3. Если в результате итоговой аттестации (экзамена) студент набрал менее 15 баллов, то результат усвоения дисциплины считается неудовлетворительным, несмотря на количество баллов, набранных по результатам работы в семестре.

4. Итоговая оценка по дисциплине в семестре складывается из общего количества баллов текущей и итоговой аттестации.

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах		
	Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление логистическими процессами» по направлению подготовки 27.03.03 «Системный анализ и управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 23 из 24	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

В таблице представлен порядок определения итоговой оценки на основе балльно-рейтинговой системы.

№	Общая сумма баллов	Оценка
1	85 - 80	отлично
2	60 – 79	хорошо
3	40 – 59	удовлетворительно
4	39 и менее	неудовлетворительно

#### Критерии оценивания

Критерий «Владение понятийным аппаратом»:

«Отлично» - Свободно владеет понятийным аппаратом, умеет использовать его при анализе и принятии управленческих решений;

«Хорошо» - Владеет понятийным аппаратом, но при использовании его допускает неточности;

«Удовлетворительно» - В основном знает содержание понятий, но допускает ошибки в их использовании;

« Неудовлетворительно» - Не владеет основными понятиями по предмету.

Критерий «Владение фактическим материалом по теме»

«Отлично» - Знание и свободное владение фактическим материалом по теме.;

«Хорошо» - Незначительные неточности в изложении фактического материала.;

«Удовлетворительно» - Испытывает затруднения в изложении фактического материала.;

« Неудовлетворительно» - Не владеет фактическим материалом.

Критерий «Знание принципов принятия и реализации управленческих решений в конкретных ситуациях»

«Отлично» - Достаточно глубоко знает принципы принятия и реализации решений;

«Хорошо» - Допускает незначительные ошибки при определении принципов принятия решений;

«Удовлетворительно» - Испытывает значительные затруднения при определении принципов принятия решений;



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования  
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление логистическими процессами» по направлению подготовки 27.03.03 «Системный анализ и управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 24 из 24

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

« Неудовлетворительно» - Отсутствуют знания основных принципов принятия решений.

Критерий «Умение выявлять и анализировать организационные проблемы в конкретных ситуациях.»

«Отлично» - Умеет выявлять и анализировать проблемы и предлагает способы их решения. Умеет оценивать результат.;

«Хорошо» - Допускает отдельные неточности и затруднения при анализе и выявлении проблем и предложении решений.;

«Удовлетворительно» - Испытывает значительные трудности при анализе фактического материала и формировании решения проблем.;

« Неудовлетворительно» - Не умеет анализировать и выявлять проблемы социально-экономического характера в конкретных ситуациях..

Отметка «отлично» ставится в том случае, если по четырём из пяти критериев ответ оценивается «отлично» и по одному – на «хорошо».

Отметка «хорошо» – если по четырём критериям – не ниже «хорошо» и по одному «удовлетворительно».

Отметка «удовлетворительно» – если по четырём критериям не ниже «удовлетворительно» и по одному – «неудовлетворительно».

Отметка «неудовлетворительно» – если по двум и более критериям «неудовлетворительно».