

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

Кафедра «Информационно-измерительная и биомедицинская техника»

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Б1.В.13 «Управление качеством»**

Направление подготовки

23.03.01 Технология транспортных процессов

ОПОП бакалавриата

«Логистика и менеджмент на транспорте»

Квалификация выпускника — бакалавр

Форма обучения — очная

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (контрольных заданий, описаний форм и процедур проверки), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части ОПОП.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и владений, приобретенных обучающимися в процессе изучения дисциплины, целям и требованиям ОПОП.

Основная задача – обеспечить оценку уровня сформированности общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Контроль знаний обучающихся проводится в форме промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)	Наименование контролируемых разделов и тем
ПК-2 Способен организовывать процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	ПК-2.2 Разрабатывает инструкции по предотвращению претензий	ПК-2.2 – З Методы анализа проблем качества ПК-2.2 – У Применять различные методы, подходы и принципы менеджмента качества в практической деятельности ПК-2.2 – В Навыками разработки корректирующих мероприятий	Тема 1. Основы управления качеством
	ПК-2.3 Осуществляет взаимодействие с клиентами по качеству сервиса	ПК-2.3 – З Подходы к взаимодействию с клиентами ПК-2.3 – У Выбирать соответствующие подходы к взаимодействию с клиентами ПК-2.3 – В Навыками организации взаимодействия с клиентами по качеству сервиса	Тема 4. Развертывание функции качества Тема 3. Управление взаимоотношениями с клиентами
	ПК-2.4 Осуществляет мониторинг деятельности подрядчиков	ПК-2.4 – З Основные методы проведения мониторинга деятельности подрядчиков ПК-2.4 – У Выбирать соответствующие методы проведения мониторинга деятельности подрядчиков ПК-2.4 – В Навыками проведения мониторинга деятельности подрядчиков	Тема 2. Оценка и выбор поставщиков и подрядчиков

3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Критерии оценивания компетенций по результатам сдачи экзамена:

1. Уровень усвоения материала, предусмотренного программой.
2. Умение анализировать материал, устанавливать причинно-следственные связи.
3. Качество ответов на вопросы: логичность, убежденность, общая эрудиция.

Критерии выставления оценок при аттестации результатов обучения по дисциплине в виде экзамена:

- на «отлично» оценивается глубокое раскрытие вопросов, поставленных в экзаменационном задании, понимание смысла поставленных вопросов, полные ответы на смежные вопросы;
- на «хорошо» оценивается полное раскрытие вопросов, поставленных в экзаменационном задании, понимание смысла поставленных вопросов, но недостаточно полные ответы на смежные вопросы;
- на «удовлетворительно» оценивается неполное раскрытие вопросов экзаменационного задания и затруднения при ответах на смежные вопросы;
- на «неудовлетворительно» оценивается слабое и неполное раскрытие вопросов экзаменационного задания, отсутствие осмысленного представления о существе вопросов, отсутствие ответов на дополнительные вопросы.

4 ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

ПК-2

- 1) Понятие качества.
- 2) Правило десятикратных затрат.
- 3) Формирование качества.
- 4) Тенденции развития качества в XX веке.
- 5) Этапы развития качества.
- 6) Системный подход к управлению качеством.
- 7) Системный подход к управлению качеством в Советском Союзе.
- 8) Системный подход к управлению качеством за рубежом.
- 9) Эволюция качества и систем качества.
- 10) Фаза отбраковки.
- 11) Фаза управления качеством.
- 12) Фаза постоянного повышения качества.
- 13) Концепция Э. Деминга.
- 14) Принципы Деминга.
- 15) Цикл Деминга (PDCA).
- 16) Концепция Джурана.
- 17) Концепция Фейгенбаума.
- 18) Концепция Исикавы.
- 19) Концепция Кросби.
- 20) Элементы управления качеством в процессе закупок.
- 21) Методы оценки возможностей поставщиков и подрядчиков.
- 22) Содержание и виды контроля качества.
- 23) Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками и подрядчиками.
- 24) Оценивание поставщика и подрядчика
- 25) Мониторинг деятельности подрядчика

- 26) Ориентация на потребителей в деятельности организации.
- 27) Основные элементы управления взаимоотношениями с клиентами.
- 28) Исследование удовлетворенности клиентов.
- 29) Общие сведения о развертывании функции качества.
- 30) Развертывание требований потребителя в зависимости от профиля качества.
- 31) Элементы и инструменты развертывания функции качества.
- 32) Концепция дома качества и этапы отслеживания «голоса потребителя» при развертывании функции качества.
- 33) Пример развертывания функции качества.

Составил
к.т.н. доцент каф. ИИБМТ

Губарев А.В.

Зав. каф. ИИБМТ
д.т.н. профессор

Жулев В.И.