

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 09.07.2025 16:12:25

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт Институт менеджмента

Кафедра Маркетинга, логистики и рекламы

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.О.32 Управление качеством в цепях поставок

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 Сервис программа Логистика в бизнесе

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2025

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление качеством в цепях поставок входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Логистика сетевой торговли, Исследования рынка и управление продажами, Консультационный проект, Логистика закупок, Основы логистических процессов, Технологии продвижения логистического сервиса, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

Последующие дисциплины по связям компетенций: Логистика развития территорий, Международная логистика

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление качеством в цепях поставок в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-3.1: Знать:	ОПК-3.2: Уметь:	ОПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
ОПК-3	федеральные законы, стандарты или иными нормативные документы, где предусмотрены обязательные требования по качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	навыками формирования требований по качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен оперативно проводить анализ рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации, вести переговоры с ними в условиях дефицита времени, проводить конкурсные процедуры и организовать мониторинг их эффективности, и выставление претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
ПК-2	методы исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации, способы	проводить анализ рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации, вести переговоры с ними в	навыками исследования и анализа рынка подрядчиков, ведения переговоров с ними, проведения конкурсных процедур и

	ведения переговоров с ними в условиях дефицита времени, способы проведения конкурсных процедур, и виды претензий клиента в случае некачественного сервиса	условиях дефицита времени, конкурсные процедуры и мониторинг их эффективности, и выставление претензий клиента в случае некачественного сервиса	организации мониторинга их эффективности, и выставления претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика
--	---	---	--

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	56.3/1.56
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	53.7/1.49
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации:	Экз
Экзамен	
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	6.3/0.18
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	103.7/2.88
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации:	Экз
Экзамен	
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление качеством в цепях поставок представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельна	Планируемые результаты обучения в
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		

			Практич. занятия				соотношении с результатами обучения по образовательной программе
1.	Теоретические аспекты управления качеством	8	16			25	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
2.	Методологические подходы к управлению качеством	10	20			28,7	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
	Контроль	34					
	Итого	18	36	0.3	2	53.7	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Теоретические аспекты управления качеством	1	1			50	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
2.	Методологические подходы к управлению качеством	1	1			53,7	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
	Контроль	34					
	Итого	2	2	0.3	2	103.7	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Теоретические аспекты управления качеством	лекция	Качество логистических процессов как экономическая категория
		лекция	Роль и значение повышения качества логистических процессов в конкурентоспособности организации
		лекция	Основополагающие функции, принципы и методы управления качеством логистических процессов
		лекция	Анализ, измерение и улучшение управления качеством
2.	Методологические подходы к управлению качеством	лекция	Понятие системы менеджмента качества логистических процессов
		лекция	Показатели качества как основная категория потребительских ценностей
		лекция	Основные задачи системы менеджмента качества логистических процессов

		лекция	Процессный и системный подходы управления качеством логистических процессов
		лекция	Требования к документации системы менеджмента качества логистических процессов

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Теоретические аспекты управления качеством	практическое занятие	Качество логистических процессов как экономическая категория
		практическое занятие	Качество логистических процессов как экономическая категория
		практическое занятие	Роль и значение повышения качества логистических процессов в конкурентоспособности организации
		практическое занятие	Роль и значение повышения качества логистических процессов в конкурентоспособности организации
		практическое занятие	Основополагающие функции, принципы и методы управления качеством логистических процессов
		практическое занятие	Основополагающие функции, принципы и методы управления качеством логистических процессов
		практическое занятие	Анализ, измерение и улучшение управления качеством
		практическое занятие	Анализ, измерение и улучшение управления качеством
		практическое занятие	Понятие системы менеджмента качества логистических процессов
2.		практическое занятие	Понятие системы менеджмента качества логистических процессов
		практическое занятие	Показатели качества как основная категория потребительских ценностей
		практическое занятие	Показатели качества как основная категория потребительских ценностей
		практическое занятие	Основные задачи системы менеджмента качества логистических процессов
		практическое занятие	Основные задачи системы менеджмента качества логистических процессов
		практическое занятие	Процессный и системный подходы управления качеством логистических процессов
		практическое занятие	Процессный и системный подходы управления качеством логистических процессов
		практическое занятие	Требования к документации системы менеджмента качества логистических процессов

		практическое занятие	Требования к документации системы менеджмента качества логистических процессов
--	--	----------------------	--

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Теоретические аспекты управления качеством	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Методологические подходы к управлению качеством	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для вузов / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 434 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18570-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560301>

2. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560213>

3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17580-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559711>

Дополнительная литература

1. Дыбская, В. В. Логистика : учебник для вузов / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 657 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18477-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568937>

2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19217-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566677>

3. Практический менеджмент качества : учебник для вузов / под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. — (Высшее образование).

образование). — ISBN 978-5-534-17417-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560855>

4. Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559619>

Литература для самостоятельного изучения

1.

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)
3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/>)
4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран

	Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление качеством в цепях поставок:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-3.1: Знать:	ОПК-3.2: Уметь:	ОПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	федеральные законы, стандарты или иными нормативные документы, где предусмотрены обязательные требования по качеству процессов оказания	обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	навыками формирования требований по качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

	услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		
Пороговый	федеральные законы, стандарты	обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг	навыками формирования требований к качеству
Стандартный (в дополнение к пороговому)	стандарты или иными нормативные документы, где предусмотрены обязательные требования по качеству	обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере	навыками формирования требований по качеству процессов оказания услуг
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	стандарты по качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	с учетом особенностей профессиональной деятельности	с учетом особенностей профессиональной деятельности

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен оперативно проводить анализ рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации, вести переговоры с ними в условиях дефицита времени, проводить конкурсные процедуры и организовать мониторинг их эффективности, и выставление претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	методы исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации, способы ведения переговоров с ними в условиях дефицита времени, способы проведения конкурсных процедур, и виды претензий клиента в случае некачественного сервиса	проводить анализ рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации, вести переговоры с ними в условиях дефицита времени, конкурсные процедуры и мониторинг их эффективности, и выставление претензий клиента в случае некачественного сервиса	навыками исследования и анализа рынка подрядчиков, ведения переговоров с ними, проведения конкурсных процедур и организации мониторинга их эффективности, и выставления претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика
Пороговый	методы исследования и анализа рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации	проводить анализ рынка подрядчиков в условиях недостаточности информации	навыками исследования и анализа рынка подрядчиков ведения переговоров с ними
Стандартный (в дополнение к пороговому)	способы ведения переговоров с ними в условиях дефицита времени,	вести переговоры с ними в условиях дефицита времени	проведения конкурсных процедур и организации мониторинга их эффективности
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	способы проведения конкурсных процедур, и виды претензий клиента в случае некачественного сервиса	вести конкурсные процедуры и мониторинг их эффективности, и выставление претензий клиента в случае некачественного сервиса	выставления претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теоретические аспекты управления качеством	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Экзамен
2.	Методологические подходы к управлению качеством	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Экзамен

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Теоретические аспекты управления качеством	1. Факторы, обуславливающие необходимость внедрения системы менеджмента качества логистических процессов, как структурной составляющей TQM. 2. Ориентация на потребителя, как основной принцип TQM и его применение в логистических компаниях. 3. Лидерство руководителя, как основной принцип TQM и его применение в логистических компаниях. 4. Вовлечение работников всех уровней, как основной принцип TQM и его применение в логистических компаниях. 5. Процессный подход, как основной принцип TQM и его применение в логистических компаниях. 6. Системный подход к менеджменту, как основной принцип TQM и его применение в логистических компаниях. 7. Постоянное улучшение деятельности, как основной принцип TQM и его применение в логистических компаниях. 8. Принятие решений, основанных на фактах, как основной принцип TQM и его применение в логистических компаниях. 9. Взаимовыгодное отношение с поставщиками, как основной принцип TQM и его применение в логистических компаниях. 10. Базовые концепции и философия Всеобщего управления качеством. 11. Премии за качество, как инструмент стимулирования развития философии качества. 12. Развитие японской философии TQM. 13. Менеджмент качества в США. 14. Европейская политика в области качества. 15. Проблемы российского менеджмента качества.
Методологические подходы к управлению качеством	16. Основные инструменты TQM. 17. Методы определения нужд потребителя. 18. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM. 19. Управление организацией по критериям качества. 20. Управление переменами в организации. 21. Классический подход к оценке дохода организации в условиях рыночной экономики. 22. Традиционный подход к определению «оптимальной» стоимости качества.

	23. Структура доходов и затрат производителя продукта и место в них затрат на качество. 24. Концепция общих потерь для общества. 25. Модель стоимости процесса. 26. Стоимость качества (модель RAF). 27. Деятельность по финансированию затрат на качество. 28. Затраты на соответствие – выгодный для производителя вид инвестиций. 29. Издержки на несоответствие. 30. Анализ ценности и стоимости в условиях TQM.
--	--

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические аспекты управления качеством	1. Качество логистических процессов как экономическая категория. Понятие качества. Качество как объект управления. 2. Роль и значение повышения качества логистических процессов в конкурентоспособности организации 3. Понятие, процесс и содержание управления качеством 4. Логистических процессов. 5. Элементы процесса управления качеством логистических процессов. 6. Основные категории управления качеством 7. Общие функции управления качеством логистических процессов. 8. Планирование процесса УК ЛП. 9. Организация процесса УК ЛП. 10. Руководство и мотивация процесса УК ЛП и контроль. 11. Анализ, измерение и улучшение управления качеством. 12. Цели анализа, измерение и улучшения управления качеством. Основные методы и инструменты анализа, измерение и улучшения управления качеством логистических процессов. 13. Эволюция подходов к управлению качеством. 14. Историческое развитие. Петля качества. 15. Цикл Деминга. Спираль качества. 16. «Семь инструментов» контроля качества 17. Российский и зарубежный опыт управления качеством логистических процессов. Опыт России, опыт Европы, опыт США.
Методологические подходы к управлению качеством	18. Показатели качества как основная категория потребительских ценностей. 19. Основополагающие функции, принципы и методы управления качеством логистических процессов. 20. Методы и инструменты оценки качества логистических процессов. 21. Принципы менеджмента качества. Задачи методов оценки качества. 22. Критерии методов оценки качества логистических процессов. 23. Основные показатели оценки качества логистических процессов 24. Процессный и системный подходы управления качеством логистических процессов. 25. Сравнительный анализ процессного и системного подхода. 26. Основные принципы и критерии процессного и системного подхода 27. Основные характеристики системы менеджмента качества. 28. Понятие системы менеджмента качества логистических процессов. 29. Основные задачи системы менеджмента качества логистических процессов. 30. Требования к документации системы менеджмента качества логистических процессов.

	31. Документально оформленные заявления о политике и целях в области качества. 32. Руководство по качеству. Документированные процедуры, требуемые данным стандартом. 33. Документы, необходимые организации для эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими. Записи, требуемые стандартом 34. Бережливое производство как инструмент управления качеством логистических процессов. 35. Концепция бережливого производства. 36. Наиболее популярные методы и инструменты бережливого производства. 37. Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000. Основная задача стандарта. 38. Четыре группы требований стандарта. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе
--	---

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)

Сбалансированная система показателей

- Серия действий от поставщика к клиенту, которые повышают ценность продукта или услуги.
- Как долго клиент должен ждать обслуживания и выполнено ли оно вовремя? Например, доставляется ли посылка на ночь?
- Оценка эффективности, которая включает показатели, относящиеся к клиентам, процессам, обучению и росту, а также финансовые показатели.
- График, показывающий взаимосвязь между двумя переменными в процессе; определяет закономерность, которая может вызвать проблему с качеством

Характеристика продукта или услуги, которая привлекает заказы на рынке это-

- продуктивность
- соответствие требованиям
- победитель заказа
- критерии отбора заказов

Критерии отбора заказов

- график, показывающий взаимосвязь между двумя переменными в процессе; определяет закономерность, которая может вызвать проблему с качеством
- что фирма делает лучше, чем кто-либо другой. Ключевой компетенцией фирмы может быть исключительный сервис, более высокое качество, более быстрая доставка или более низкие затраты.
- диаграмма для подсчета процента дефектов, возникающих по разным причинам, для выявления основных проблем с качеством
- это характеристики продукта или услуги, которые дают право клиенту рассматривать их для покупки.

Что фирма делает лучше, чем кто-либо другой. Ключевой компетенцией фирмы может быть исключительный сервис, более высокое качество, более быстрая доставка или более низкие затраты.

- Конкурентное преимущество
- Основные компетенции
- Основная задача
- Цепочка создания стоимости

Основные эксплуатационные характеристики продукта; например, насколько хорошо управляется автомобиль или расход бензина.

- Ремесленное производство
- Производительность
- Продуктивность
- Удобство обслуживания

Степень соответствия продукта заранее установленным стандартам.

- Надежность
- Соответствие требованиям
- Безопасность
- Полнота

Как долго клиент должен ждать обслуживания и выполнено ли оно вовремя? Например, доставляется ли посылка на ночь?

- Полнота
- Долговечность
- Время и своевременность
- Доступность и удобство

Выполнено ли все, что просил клиент? Например, выполнен ли заказ по почте от компании-каталога после доставки?

- Надежность
- Точность
- Согласованность
- Полнота

Обеспечивается ли одинаковый уровень обслуживания для каждого клиента каждый раз? - Доставляется ли ваша газета вовремя каждое утро?

- Долговечность
- Точность
- Согласованность
- Надежность

Правильно ли выполняется услуга каждый раз? Правильно ли ежемесячно выписывается выписка по вашей банковской кредитной карте?

- Точность
- Согласованность
- Полнота
- Надежность

Общее управление качеством (TQM)

-ориентированность на клиента, лидерство, стратегическое планирование, ответственность сотрудников, постоянное совершенствование, сотрудничество, статистические методы, а также обучение

-диаграмма со статистическими верхними и нижними пределами; если процесс остается между этими пределами с течением времени, он находится под контролем и проблемы не существуют.

-что фирма делает лучше, чем кто-либо другой. Ключевой компетенцией фирмы может быть исключительный сервис, более высокое качество, более быстрая доставка или более низкие затраты.

-насколько легко получить услугу? Например, когда вы звоните в L.L. Bean, отвечает ли CSR своевременно.

Также называется диаграммой "Рыбья кость"; график причин проблемы качества, разделенный на категории.

- анализ первопричин
- контрольный лист
- гистограмма
- причинно-следственная диаграмма

Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)

Раздел дисциплины	Задачи

Тематика контрольных работ

Раздел дисциплины	Темы

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические аспекты управления качеством	1. Качество логистических процессов как экономическая категория. Понятие качества. Качество как объект управления. 2. Роль и значение повышения качества логистических процессов в конкурентоспособности организации 3. Понятие, процесс и содержание управления качеством 4. Логистических процессов. 5. Элементы процесса управления качеством логистических процессов. 6. Основные категории управления качеством 7. Общие функции управления качеством логистических процессов. 8. Планирование процесса УК ЛП. 9. Организация процесса УК ЛП. 10. Руководство и мотивация процесса УК ЛП и контроль. 11. Анализ, измерение и улучшение управления качеством. 12. Цели анализа, измерение и улучшения управления качеством. Основные методы и инструменты анализа, измерение и улучшения управления качеством логистических процессов. 13. Эволюция подходов к управлению качеством. 14. Историческое развитие. Петля качества. 15. Цикл Деминга. Спираль качества. 16. «Семь инструментов» контроля качества 17. Российский и зарубежный опыт управления качеством логистических процессов. Опыт России, опыт Европы, опыт США.
Методологические подходы к управлению качеством	18. Показатели качества как основная категория потребительских ценностей. 19. Основополагающие функции, принципы и методы управления качеством логистических процессов. 20. Методы и инструменты оценки качества логистических процессов. 21. Принципы менеджмента качества. Задачи методов оценки качества. 22. Критерии методов оценки качества логистических процессов. 23. Основные показатели оценки качества логистических процессов 24. Процессный и системный подходы управления качеством логистических процессов. 25. Сравнительный анализ процессного и системного подхода. 26. Основные принципы и критерии процессного и системного подхода 27. Основные характеристики системы менеджмента качества. 28. Понятие системы менеджмента качества логистических процессов. 29. Основные задачи системы менеджмента качества логистических процессов.

	30. Требования к документации системы менеджмента качества логистических процессов. 31. Документально оформленные заявления о политике и целях в области качества. 32. Руководство по качеству. Документированные процедуры, требуемые данным стандартом. 33. Документы, необходимые организации для эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими. Записи, требуемые стандартом 34. Бережливое производство как инструмент управления качеством логистических процессов. 35. Концепция бережливого производства. 36. Наиболее популярные методы и инструменты бережливого производства. 37. Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000. Основная задача стандарта. 38. Четыре группы требований стандарта. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе
--	---

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	Повышенный ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«хорошо»	Стандартный ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«удовлетворительно»	Пороговый ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне