

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.	Кафедра	Экономики, управления и предпринимательского права
2.	Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
3.	Направленность (профиль)	Логистика и управление предприятием
4.	Дисциплина (модуль)	Управление качеством
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2021

## **1 Методические рекомендации**

### **1.1 Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных занятий**

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации для практического занятия и указания для выполнения самостоятельной работы.

В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание изучаемой дисциплины, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется активно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

### **1.2 Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям**

Семинарские (практические) занятия посвящены изучению наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Можно подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Можно дополнить список рекомендованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

### **1.3. Методические рекомендации по проведению занятий в интерактивной форме**

Интерактивное обучение представляет собой способ познания, осуществляемый в формах совместной деятельности обучающихся, т.е. все участники образовательного процесса взаимодействуют друг с другом, совместно решают поставленные проблемы, моделируют ситуации, обмениваются информацией, оценивают действие коллег и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем.

По дисциплине «Управление качеством» предусмотрено в качестве интерактивной формы обучение – выполнение ситуационных заданий (кейс-стади).

Также предусмотрено выполнение дополнительных домашних ситуационных заданий (кейс-стади) по теме № 2.

#### **Сценарий организации занятий**

Преподаватель по своему усмотрению, может предложить для изучения кейс-стади. Работа студентов начинается со знакомства с ситуационной задачей.

Студенты самостоятельно в течение 10 - 15 минут анализируют содержание кейса, выписывая при этом цифровые данные, наименования фирм-конкурентов и другую конкретную информацию. В результате у каждого студента должно сложиться целостное впечатление о содержании кейса.

Знакомство с кейсом завершается обсуждением. Преподаватель оценивает степень освоения материала, подводит итоги обсуждения и объявляет программу работы первого занятия.

В дальнейшем происходит формирование рабочих подгрупп по 3 - 5 человек.

Каждая подгруппа располагается в каком-либо месте аудитории, по возможности, не в большом удалении друг от друга.

Распределение тем производится преподавателем с учетом желания каждой подгруппы.

Если тема для всех подгрупп одна, то преподаватель ее объявляет и ставит срок, к которому нужно представить результат.

На этом этапе преподаватель более подробно объясняет цели каждой подгруппы и в каком виде должен быть оформлен отчет о работе.

После того как распределены темы, студентам необходимо изучить соответствующий теоретический материал, используя конспект лекций, учебные пособия и другие компактные методические издания. Во внеучебное время студент сможет пользоваться рекомендованными учебниками.

Интерактивное обучение представляет собой способ познания, осуществляемый в формах совместной деятельности обучающихся, т.е. все участники образовательного процесса взаимодействуют друг с другом, совместно решают поставленные проблемы, моделируют ситуации, обмениваются информацией, оценивают действие коллег и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем.

### **1.4. Методические рекомендации по подготовке доклада**

Алгоритм создания доклада:

- 1 этап – определение темы доклада
- 2 этап – определение цели доклада
- 3 этап – подробное раскрытие информации
- 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов.

### **1.5. Методические рекомендации по созданию презентации и ее представлению**

Алгоритм создания презентации:

- 1 этап – определение цели презентации

2 этап – подробное раскрытие информации,

3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;

- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;

- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Требования к оформлению и представлению презентации:

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.

2. Тщательно структурированная информация.

3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.

4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.

5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.

6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.

7. Графика должна органично дополнять текст.

8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

### **1.6. Методические рекомендации к выполнению самостоятельной работы**

Выполнение самостоятельной работы приучает обучающихся грамотно пользоваться имеющимися теоретическими знаниями, справочной литературой.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется во время семинарско-практических занятий и может проводиться в разнообразных формах (поиск и изучение информации по темам, повторная работа над учебным материалом и составление на его основе таблиц для систематизации учебного материала, письменные ответы на вопросы для самоконтроля к занятию, оформление таблиц и схем, решение задач и выполнение тестов, обработка дополнительных материалов и др.).

Самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях и вне занятий под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Изучаемый материал усваивается более глубоко, у обучающихся меняется отношение к дисциплине, так как без понимания сущности предмета, трудно рассчитывать

### **1.7. Методические рекомендации к выполнению итогового тестирования**

Тестовая система предусматривает вопросы/задания, на которые обучающийся должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность.

При отсутствии какого-либо одного ответа на вопрос, предусматривающий множественный выбор, весь ответ считается неправильным.

Ответы правильные выделяются в тесте подчеркиванием или любым другим допустимым символом.

### **1.8. Методические рекомендации к выполнению задания на составление глоссария**

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, дайте ему краткое и понятное пояснение;

- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссария - это всего лишь констатация имеющихся фактов;

- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;

- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

Глоссарий составляется по любой из представленных тем дисциплины (по согласованию с преподавателем).

Основные понятия для глоссария: Основные понятия для глоссария: анализ; анализ контракта; анализ проекта; аудит; аудитор; бенчмаркинг; безопасность; валидация; верификация; взаимозаменяемость; возвратные потоки в цепях поставок; возможности; выпуск; гистограммы; градация; группы качества; дефект; диагностика; диаграмма Парето; диаграммы рассеивания; доказательство; документ; ELA; заинтересованные лица (стейкхолдеры); заказчик; закупки; запасы; затраты на качество; интегрированный подход; информация; информационные системы и технологии; информационный подход; инфраструктура; испытание; ISO-9000; KAIRYO; KAIZE; калибровка; KANBAN; качество; команда; коммерческая логистика. компетентность; комплексный аудит; конкурентоспособность; контроль; контрольные карты Шухарта; контрольные листки; корректирующие действия; критерии качества; критерии аудита; лидерство; логистика; логистическая служба; логистическое администрирование; менеджмент; менеджмент качества; Метод 4М; методика; миссия; наблюдения; надежность; несоответствие; ноу-хау; обеспечение качества; общее управление качеством (TQM); объект качества; объектно-ориентированный подход; организационная структура; организация; оценка качества; персонал; петля качества; план качества; поддержка производства; поле корреляции; политика в области качества; поставщик; постоянное улучшение; потери; предупредительные действия; принципы Деминга; проблемы; проверки; программа качества; проект; проектирование и разработка; производственная логистика; производственная среда; процедуры; процессы; рабочая группа; распределение; руководящие экологические принципы; сбалансированная система показателей; сертификация продукции и систем качества; системный подход; снабжение; соответствие; CALS; CMK; CRM; CSRP; стандартизация; стандарты; статистические методы; стратегический подход; стратегия и планирование; стратификация; требования к качеству; транспортная логистика; удовлетворенность; улучшение качества; управление качеством; управление персоналом; услуга; хранение; ценности; цикл PDCA; эффективность.

Перечень понятий может быть дополнен.

### **1.9. Методические рекомендации по подготовке к участию в научно-практической конференции**

При решении обучающегося участвовать в научно-практической конференции, рекомендованной преподавателем дисциплины, необходимо руководствоваться содержанием представленного алгоритма подготовки и информационного письма определенной конференции.

Алгоритм подготовки:

- 1 этап – определение темы выступления, согласование с преподавателем
- 2 этап – определение цели выступления, согласование с преподавателем
- 3 этап – подробное раскрытие информации, представление на контроль преподавателю
- 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов, представление на контроль преподавателю
- 5 этап – подготовка выступления и презентации, согласование с преподавателем
- 6 этап – подготовка и оформление статьи публикации по результатам выступления (в соответствии с принятым решением), согласование с преподавателем.
- 7 этап – представление статьи для публикации в сборнике в установленные сроки согласно информационному письму определенной конференции, согласование с преподавателем.

### **1.10. Методические рекомендации по подготовке и оформлению статьи к публикации**

Алгоритм подготовки:

- 1 этап – подготовка и оформление статьи публикации по результатам выступления (в соответствии с принятым решением), согласование с преподавателем.
- 2 этап – представление статьи для публикации в сборнике в установленные сроки согласно информационному письму определенной конференции, согласование с преподавателем.

При подготовке оформления статьи к публикации к научно-практической конференции, проводимой в ФГБОУ ВО «МАГУ», текст статьи должен быть представлен в электронном варианте (редактор Word, формат RTF, параметры поля – 25 мм со всех сторон, шрифт Times New Roman, кегль 14 через одинарный интервал).

Объем статьи – от 3 до 5 страниц.

В левом верхнем углу располагается тематический рубрикатор УДК/ББК, в правом верхнем углу жирным курсивом пишется ФИО автора (напр.: *Н.В. Иванова*). Далее под ФИО обязательно указать организацию, представляемую автором. Затем - название работы по центру прописными буквами жирным шрифтом без сокращений. После приводятся аннотация (2-4 предложения) и ключевые слова.

Далее вся информация повторяется на английском языке.

Сноски внутритекстовые, по цифрам (кегль 14). Абзац (красная строка) – 1,25 см (не допускается создание абзацной строки с помощью клавиши «Пробел»). Переносы слов на строках автоматические и не более 3 подряд.). Нумерация страниц отсутствует.

Список литературы приводится согласно ГОСТ 7.0.100-2018 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления в алфавитном порядке в конце статьи. Файл назван фамилией автора.

### **1.11. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета**

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-

методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к зачету обучающемуся целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

На зачет выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в устной форме.

Ведущий данную дисциплину преподаватель составляет билеты, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя один/два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения обучающихся накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины. Дополнительно в билет может быть включена третьим вопросом практическое задание.

В аудитории, где проводится зачет, должно одновременно находиться не более шести обучающихся на одного преподавателя, принимающего зачет.

На подготовку к ответу на билет на зачете отводится 20 минут.

Результат зачета выражается оценками «зачтено», «не зачтено».

Для прохождения зачета обучающемуся необходимо иметь при себе зачетную книжку и письменные принадлежности.

За нарушение дисциплины и порядка обучающиеся могут быть удалены с зачета.

## **2. Планы практических занятий**

### **Занятия № 1-2 к теме 1 «Международные и национальные стандарты управления качеством»**

#### **План:**

1. Понятие «качество», категория «качество» как совокупность характеристик услуги.
2. История Международная организация по стандартизации. Группа стандартов ISO:9000. Область применения стандартов.
3. Международные премии качества (Приз Деминга, награда Болдриджа, Европейская награда за качество).
4. Принципы универсального управления качеством.
5. Государственная система управления качеством услуг в Российской Федерации.
6. Национальные стандарты России в управлении качеством услуг.
7. Эволюция менеджмента качества. Понятие стандартизации и сертификации, их роль в управлении качеством.
8. Международная организация ISO и ее деятельность.
9. Использование международных стандартов в отечественной практике.
10. Измерение результатов процессов.
11. Понятие всеобщего управления качеством, TQM, его основные принципы, подходы, трудности при внедрении.
12. Восемь принципов менеджмента качества.
13. Сертификация систем менеджмента качества. Объекты сертификации качества. Основы сертификации. Основные принципы и цели сертификации.
14. Обязательная и добровольная сертификация. Сертификация продукции и систем качества.
15. Международные правила формирования Системы сертификации качества услуг.

16. Качество как объект управления предприятиями логистики и транспорта.

*Литература:* [1, с. 3-90; 172-388]; [2, с. 71-310].

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Определите понятия «качество», «стандартизация», «сертификация», категория «качество» и отразите их роль в управлении качеством.
2. Раскройте ключевые вехи в истории Международной организации по стандартизации.
3. Охарактеризуйте группу стандартов ISO:9000 и их области применения.
4. Опишите международные премии качества (Приз Деминга, награда Болдриджа, Европейская награда за качество).
5. Назовите принципы универсального управления качеством.
6. Опишите государственную систему управления качеством услуг в Российской Федерации.
7. Перечислите национальные стандарты России в управлении качеством услуг.
8. Отрадите основные этапы эволюции менеджмента качества.
9. Расскажите о Международной организации ISO и ее деятельности.
10. Опишите, в чем состоят основные направления использования международных стандартов в отечественной практике.
11. Отрадите принципы измерения результатов процессов.
12. Определите понятие всеобщего управления качеством, TQM, перечислите его основные принципы, подходы, трудности при внедрении.
13. Охарактеризуйте восемь принципов менеджмента качества.
14. Расскажите о сертификации систем менеджмента качества. Назовите объекты сертификации качества.
15. Раскройте основы сертификации, назовите основные принципы и цели сертификации.
16. Определите отличия обязательной и добровольной сертификации. Отрадите направления сертификации продукции и систем качества.
17. Перечислите международные правила формирования Системы сертификации качества услуг.
18. Определите качество как объект управления предприятиями логистики и транспорта.

*Подготовьте доклад / презентацию на одну из следующих тем:*

1. Сущность стандартизации.
2. История развития и становления института стандартизации.
3. Цели. Принципы и функции стандартизации.
4. Государственная система стандартизации РФ.
5. Характеристика стандартов различных категорий.
6. Международные стандарты серии ISO 9000. Стандарты серии ISO-9000. Понятие процесса и организация процессного подхода на предприятии в соответствии со стандартами ISO-9000.
7. Виды процессов. Организация и управление процессом.
8. Сопровождение системы качества в соответствии со стандартами серии ISO-9000.
9. Верификация и валидация.
10. Формализация TQM стандартами ISO.
11. Замкнутый цикл управления качеством.
12. Концепция постоянного совершенствования и реализация на основе стандартов ISO 9000.

Выполните тестовые задания к Главе 4 [2, с. 84-87] и Главе 5 [2, с. 98-101].

*Задания для самостоятельной работы*

Выполните задания 7.1-7.3 [2, с. 120-121]).

### **Занятия № 3-4 к теме 2. «Функциональные области внедрения системы менеджмента качества в логистике и на транспорте»**

#### **План:**

1. Соотношения понятия «качество» и «конкурентоспособность».
2. Ключевые аспекты системы качества. Взаимосвязь системы логистики и системы качества предприятия.
3. Современные тенденции развития в сетях снабжения: роль и место системы качества. Свобода, риски, ответственность организации.
4. Рекомендации Европейской логистической ассоциации (ELA) по организации системы логистики компании, формированию и использованию критерия «качество».
5. Информационные системы и технологии в управлении предприятием.
6. Системный подход. Принципы системного подхода, их учет при построении логистической системы и системы менеджмента качества предприятия. Информационный подход.
7. Стратегический подход.
8. Объектно-ориентированный подход.
9. Система логистики и система качества: взаимосвязь, их взаимоподдержка.
10. Основное содержание, процедура внедрения системы менеджмента качества в организации.
11. Функциональные области внедрения системы менеджмента качества (СМК) в логистике и на транспорте: снабжение материальных ресурсов; поддержка производства; распределение.
12. Управление запасами.
13. Хранение.
14. Логистика закупок.
15. Логистика продаж.
16. Транспортные услуги.
17. Затраты в логистике.
18. Коммерческая логистика.
19. Производственная логистика.

*Литература:* [1, с. 91-101]; [2, с. 11-68], [4, с. 167-472], [6, с. 98-119].

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им, в рамках целевой программы «Качество»?
2. Является ли безотказность основным показателем качества? Приведите примеры безотказной продукции низкого качества. Какими показателями оценивается качество продукции/услуг вашего предприятия?
3. Всегда ли конкурентоспособность означает качественность? Приведите примеры качественной, но неконкурентоспособной продукции, конкурентоспособной, но некачественной.
4. Проанализируйте, каковы ключевые факторы успеха в области управления качеством в отраслях, производящих: а) одежду; б) прохладительные напитки; в)

деревообрабатывающие станки; г) автомобили. Какие показатели качества в каждой отрасли вы могли бы назвать?

5. Как зародился контроль качества?

6. Что вы понимаете под управлением качеством и под менеджментом качества?

*Подготовьте доклад / презентацию на одну из следующих тем:*

1. Управление запасами.
2. Хранение.
3. Логистика закупок.
4. Логистика продаж.
5. Транспортные услуги.
6. Затраты в логистике.
7. Коммерческая логистика.
8. Производственная логистика.

*Задание для самостоятельной работы*

Ответьте на контрольные вопросы и задания 1-20 [4, с. 250] в виде схем / таблиц / графического представления при ответе на каждый поставленный вопрос.

*Дополнительное домашнее ситуационное задание (кейс-стади)*

Выполните ситуационное задание (кейс-стади) к Главе 3 [4, с. 251].

### **Занятия № 5-7 к теме 3. «Управление качеством: инструменты и методы»**

#### **План:**

1. Введение в проблему управления качеством. Понятие качества.
2. Эволюция управления качеством.
3. Влияние управления качеством на экономические показатели.
4. Организация и ее среда. Ключевые подсистемы организации.
5. Понятие системы качества.
6. Выделение групп стейкхолдеров.
7. Понятие замкнутого цикла управления качеством, цикл PDCA.
8. Поиск проблемы. Наблюдения. Анализ. Проведение мероприятий. Проверка. Стандартизация. Окончание работы оценка процедуры решения проблем.
9. Использование цикла PDCA в различных областях.
10. Примеры работы организаций, основанные на ведении работы на основе замкнутого цикла управления.
11. Практические методы управления качеством.
12. Понятие дефектного изделия / процедуры / процесса.
13. Диагностика процессов.
14. Применение конкретных методов УК на предприятии.

*Литература:* [1, с. 102-271]; [2, с. 130-388]; [7, с. 114-166].

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте характеристику понятию «уровень качества продукции».
2. Что такое показатели качества продукции?
3. По каким признакам классифицируются показатели качества продукции?
4. Дайте классификацию показателей качества продукции и услуг по важнейшим классификационным признакам.
5. Как осуществляется анализ качества продукции?
6. Перечислите инструменты контроля качества.

7. Какие методы оценки качества Вам известны?
8. Какие показатели качества используются в каждом из методов оценки качества?

*Подготовьте доклад / презентацию на одну из следующих тем:*

1. Статистические методы контроля качества, их роль и применение.
2. Семь простых методов управления качеством.
3. Стратификация.
4. Метод 4М.
5. Контрольные листки и их виды.
6. Анализ Парето.
7. Диаграммы причин и результатов.
8. Использование диаграмм Парето в сочетании с диаграммами причин и результатов.
9. Гистограммы.
10. Диаграммы рассеивания.
11. Поле корреляции.
12. Контрольные карты Шухарта.
13. Примеры применения различных методов управления качеством в конкретных ситуациях.
14. Модели и методы коммерческой логистики.

*Ситуационные задания (кейс-стади)*

Выполните ситуационные задания (кейс-стади) 11.1-11.3 [2, с. 214-222]

*Выполните тестовые задания*

[2, с. 223-226]; [7, с. 159-160]

### **Занятия № 8-9 к теме 4 «Основные тенденции и перспективы управления качеством»**

#### **План:**

1. Роль и место логистического управления компанией.
2. Роль персонала организации в развитии систем менеджмента качества.
3. Управление качеством персонала предприятий транспортно-логистической сферы.
4. Роль руководства в TQM.
5. Принципы Деминга для управляющего.
6. Системный подход к управлению качеством.
7. Стадии создания рабочей группы.
8. Проблемы лидерства. Стили лидерства.
9. Связь систем управления качеством с системами менеджмента на основе стандартов ISO.
10. Организация логистической службы.
11. Современная практика организации логистики компании.
12. Рекомендации Европейской Логистической Ассоциации (ELA) по организации системы логистики.
13. Целевые критерии логистики и выбор подходов в ориентации на них.
14. Перспективы работы ISO в области совершенствования стандартов ISO серии 9000.

*Литература:* [1, с. 55-90; 336-388]; [2, с. 55-90; 336-388].

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Охарактеризуйте принципы, концепции и требования TQM: основные цели и элементы.
2. Каковы особенности внедрения СМК в России?
3. В чем должна выражаться ориентация организации на потребителя?
4. Какие каналы «обратной связи» организации с потребителем применяются в практике управления качеством?
5. Назовите основные национальные и международные премии в области качества.
6. В чем заключается целесообразность перехода от всеобщего контроля качества к всеобщему управлению качеством?
7. Какие проблемы могут возникать при внедрении TQM на российских предприятиях?
8. Перечислите характеристики успешной команды.
9. Опишите необходимость фокусирования деятельности компании на нужды и пожелания внешних и внутренних потребителей.
10. Определите место логистики в системе управления российской компанией.
11. Определите ключевые характеристики компетентности и ее развития.
12. Охарактеризуйте лучшие практики работы отечественных и зарубежных логистических компаний.

*Подготовьте доклад / презентацию на одну из следующих тем:*

1. Планирование логистики, как функция управления.
2. Логистическое администрирование.
3. Управление персоналом в системе качества.
4. Реакция персонала на перемены. Профкомпетентность.
5. Мотивация персонала и стимулирование.
6. Стандарт ISO 9004.
7. Российская практика внедрения и сертификации СМК.
8. Перечень основных знаний, навыков и умений специалистов в области логистики.
9. Эволюция и тенденции развития логистики в России.
10. Элементы достижения ценности логистической системы для заинтересованных групп.
11. Знакомство с лучшими практиками западных и отечественных логистических компаний.
12. Перспективы развития управления качеством логистики в России и за рубежом.

*Ситуационные задания (кейс-стади)*

Выполните ситуационные задания (кейс-стади) 8.1, 8.4-8.12 [2, с. 136-155]

*Выполните тестовые задания*

[2, с. 155-158]

### **Занятия № 10-12 к теме 5 «Эффективность управления качеством логистических услуг и перевозок грузов в цепи поставок»**

#### **План:**

1. Эффективность управления качеством в системе логистики и транспортных услуг.
2. Интегрированный подход.
3. Взаимосвязь и организация логистической системы и системы качества.

4. Экономические показатели работы сервисных предприятий, способы их определения.
5. Параметры качества.
6. Эффективная система построения взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг.
7. Транспортная логистика.
8. Стратегия и планирование в логистике.
9. Методы оценки логистических затрат и пути их оптимизации.
10. Управление возвратными потоками в цепях поставок.
11. Методические принципы совершенствования управления предприятием на основе информационных технологий.
12. Управление взаимоотношениями с потребителем (CRM).
13. Планирование ресурсов в зависимости от потребности клиента (CSRP).
14. Непрерывная информационная поддержка поставок и жизненного цикла (CALS).

*Литература:* [1, с. 6-51]; [2, с. 97-110], [6, с. 120-162].

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение модели предприятия.
2. Назовите фазы жизненного цикла моделей предприятия.
3. Что такое архитектура предприятия?
4. Назовите известные архитектурные фреймворки.
5. Назовите фазы моделирования архитектуры предприятия метода ADM.
6. Каковы уровни представления архитектуры предприятия согласно стандарту TOGAF?
7. Каковы цели, основные задачи, выполняемые логистическими функциями функциональных областей логистики: снабжение, управление закупками, производство, распределение?
8. Каковы задачи логистической функции управления закупками материальных ресурсов?
9. Какие задачи логистической функции управления поставщиками Вам известны?
10. Охарактеризуйте функциональный цикл логистики в производстве.
11. Каковы особенности планирования логистической поддержки производства в зависимости от типов производства?
12. Охарактеризуйте систему производства KANBAN.
13. Что такое логистический сервис и каково его значение в управлении цепями поставок?
14. Чем обусловлено несоответствие ожидаемого и неожиданного качества логистического сервиса?
15. Как формируется модель выполнения цикла заказа «точно в срок»?
16. Какие решения могут повлиять на обеспечение выполнения заказа в точно обозначенные сроки?

*Ситуационные задания (кейс-стади)*

Выполните ситуационные задания (кейс-стади) 1-4 [7, с. 160-165]

*Выполните тестовые задания*

[7, с. 158-159]