

Приложение 2 к РПД
Управление качеством
38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)
Логистика и управление предприятием
Форма обучения – очная
Год набора – 2021

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Общие сведения

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

2. Перечень компетенций

<p>– Способен организовать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок, процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок (ПК-2).</p>
--

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Международные и национальные стандарты управления качеством	ПК-2	– систему международных и национальных нормативных требований к качеству логистических услуг	– применять стандарты в проектировании и предоставлении логистических услуг	– знаниями о принципах формирования политики качества в сфере организации логистической деятельности	Доклад / презентация / Задания для самостоятельной работы / Тестовые задания / Выполнение задания на составление глоссария / Участие в научно-практической конференции / подготовка публикации к НПК
Функциональные области внедрения системы менеджмента качества в логистике и на транспорте	ПК-2	– систему международных и национальных нормативных требований к качеству логистических услуг; – методы оценки качества логистических услуг и организации работы предприятия	– применять стандарты в проектировании и предоставлении логистических услуг; – использовать методы и алгоритмы проведения экспертизы и(или) диагностики	– знаниями о принципах формирования политики качества в сфере организации логистической деятельности; – методами установления параметров технологических процессов и ресурсов,	Доклад / презентация / Задания для самостоятельной работы / Выполнение ситуационных заданий (кейс-стади) (домашних заданий) / Выполнение задания на составление глоссария /

			объектов перевозки грузов в цепи поставок	вовлеченных в процессы управления качеством логистических услуг и перевозками грузов в цепи поставок.	/ Участие в научно-практической конференции / подготовка публикации к НПК
Управление качеством: инструменты и методы	ПК-2	– систему международных и национальных нормативных требований к качеству логистических услуг; – методы оценки качества логистических услуг и организации работы предприятия	– применять стандарты в проектировании и предоставлении логистических услуг; – использовать методы и алгоритмы проведения экспертизы и(или) диагностики объектов перевозки грузов в цепи поставок	– знаниями о принципах формирования политики качества в сфере организации логистической деятельности; – методами установления параметров технологических процессов и ресурсов, вовлеченных в процессы управления качеством логистических услуг и перевозками грузов в цепи поставок.	Доклад / презентация / Выполнение ситуационных заданий (кейс-стади) / Тестовые задания / Выполнение задания на составление глоссария / / Участие в научно-практической конференции / подготовка публикации к НПК
Основные тенденции и перспективы управления качеством	ПК-2	– систему международных и национальных нормативных требований к качеству логистических услуг; – методы оценки качества логистических услуг и	– применять стандарты в проектировании и предоставлении логистических услуг; – использовать методы и алгоритмы	– знаниями о принципах формирования политики качества в сфере организации логистической деятельности; – методами установления	Доклад / презентация / Выполнение ситуационных заданий (кейс-стади) / Тестовые задания / Выполнение задания на

		организации работы предприятия	проведения экспертизы и(или) диагностики объектов перевозки грузов в цепи поставок	параметров технологических процессов и ресурсов, вовлеченных в процессы управления качеством логистических услуг и перевозками грузов в цепи поставок.	составление глоссария / / Участие в научно-практической конференции / подготовка публикации к НПК
Эффективность управления качеством логистических услуг и перевозок грузов в цепи поставок	ПК-2	– систему международных и национальных нормативных требований к качеству логистических услуг; – методы оценки качества логистических услуг и организации работы предприятия	– применять стандарты в проектировании и предоставлении логистических услуг; – использовать методы и алгоритмы проведения экспертизы и(или) диагностики объектов перевозки грузов в цепи поставок	– знаниями о принципах формирования политики качества в сфере организации логистической деятельности; – методами установления параметров технологических процессов и ресурсов, вовлеченных в процессы управления качеством логистических услуг и перевозками грузов в цепи поставок.	Ситуационные задания (кейс-стади) / Тестовые задания / Выполнение задания на составление глоссария / / Участие в научно-практической конференции / подготовка публикации к НПК

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы МАГУ:

«не зачтено» – менее 60 баллов

«зачтено» – 61-100 баллов

4. Критерии и шкалы оценивания

4.1. За выполнение заданий для самостоятельной работы выставаются баллы

Баллы	Критерии оценивания
4,0	<ul style="list-style-type: none">– свободное владение профессиональной терминологией;– все ответы даны в полном объеме.
2,0	<ul style="list-style-type: none">– грамотное владение профессиональной терминологией;– все ответы даны в достаточно полном объеме, допущены незначительные неточности (в 2-3 вопросах).
1,0	<ul style="list-style-type: none">– недостаточное владение профессиональной терминологией;– ответы даны с ошибками (от 5 до 10).
0	<ul style="list-style-type: none">– недостаточно владение профессиональной терминологией;– большинство ответов (более 10) даны с ошибками.

4.2. За подготовку докладов выставаются баллы

Баллы	Характеристики ответа обучающегося
4,0	<ul style="list-style-type: none">- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему;- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;- делает выводы и обобщения;- свободно владеет понятиями
3,0	<ul style="list-style-type: none">- обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и, по существу, излагает ее, опираясь на знания основной литературы;- не допускает существенных неточностей;- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;- аргументирует научные положения;- делает выводы и обобщения;- владеет системой основных понятий
2,0	<ul style="list-style-type: none">- тема раскрыта, но доклад носит исключительно теоретический характер;- нет связи теории и практики;- делает неполные выводы и обобщения;- владеет системой основных понятий в рамках основной литературы.
1,0	<ul style="list-style-type: none">- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;- допускает несущественные ошибки и неточности;- испытывает затруднения в практическом применении знаний;- слабо аргументирует научные положения;- затрудняется в формулировании выводов и обобщений;- частично владеет системой понятий
0,0	<ul style="list-style-type: none">- обучающийся не усвоил значительной части проблемы;- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;- испытывает трудности в практическом применении знаний;- не может аргументировать научные положения;- не формулирует выводов и обобщений;- не владеет понятийным аппаратом.

4.3. За создание презентации и ее представление выставляются баллы

Структура презентации	Максимальное количество баллов
Содержание	2,0
Сформулирована цель работы	0,5
Понятны задачи и ход работы	0,5
Информация изложена полно и четко	0,25
Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,25
Сделаны выводы	0,5
Оформление презентации	1,75
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	0,5
Ключевые слова в тексте выделены	0,25
Эффект презентации	0,25
Общее впечатление от просмотра презентации	0,25
Мах количество баллов	4,0

4.4. За выполнение ситуационных заданий (кейс-стади), в т.ч. домашних заданий выставляются баллы

Баллы	Критерии оценивания
1,0	<ul style="list-style-type: none"> – изложение материала логично, грамотно, без ошибок; – свободное владение профессиональной терминологией; – умение высказывать и обосновать свои суждения; – обучающийся дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы ситуационного задания (кейс-стади); – обучающийся организует связь теории с практикой.
0,8	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания (кейс-стади), но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; – ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.
0,5	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения ситуационного задания (кейс-стади), не может доказательно обосновать свои суждения; – обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.
0	<ul style="list-style-type: none"> – отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решено ситуационное задание (кейс-стади); – в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения ситуационного задания (кейс-стади).

4.5. За выполнение тестовых заданий выставляются баллы

Количество правильных ответов	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Количество баллов за решенный тест	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1

4.6. За участие в научно-практической конференции (подготовку выступления по теме, согласованной с преподавателем) выставляются баллы

Баллы	Характеристики ответа обучающегося
10,0	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практикой д-ти; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями
8,0	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой основных понятий
5,0	<ul style="list-style-type: none"> - тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий
0	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом

4.7. За подготовку статьи к публикации выставляются баллы

Баллы	Характеристики ответа обучающегося
10,0	<ul style="list-style-type: none"> - статья в полной мере отражает содержание выступления; - текст изложен последовательно и грамотно; - представлены источники основной и дополнительной литературы; - тесно привязаны усвоенные научные положения с практикой д-ти; - умело и глубоко обоснованы, и аргументированы выдвигаемые идеи; - сделаны полные выводы и обобщения; - оформление статьи в полной мере соответствует требованиям.
8,0	<ul style="list-style-type: none"> - статья в полной мере отражает содержание выступления; - текст изложен последовательно и грамотно; - представлены источники основной и дополнительной литературы;

	<ul style="list-style-type: none"> - в основном объеме привязаны усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело и твердо обоснованы, и аргументированы выдвигаемые идеи; - сделаны выводы и обобщения; - оформление статьи соответствует требованиям.
5,0	<ul style="list-style-type: none"> - статья недостаточно полно отражает содержание выступления; - текст изложен недостаточно последовательно и грамотно; - представлены источники основной литературы; - допущены несущественные ошибки и неточности; - в целом недостаточно обоснованы и аргументированы идеи; - сделаны общие выводы; - оформление статьи не в полной мере соответствует требованиям.
0	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом; - оформление статьи не соответствует поставленным требованиям.

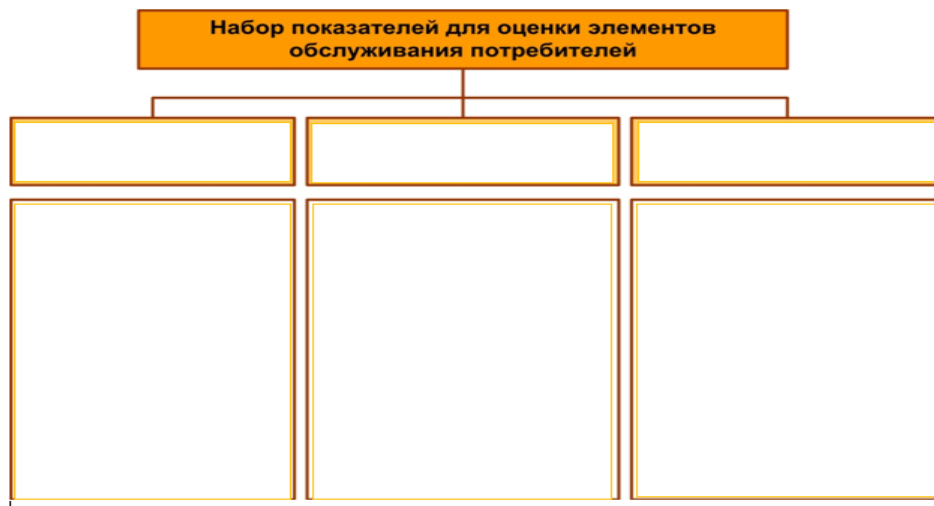
4.8. За выполнение задания на составление глоссария выставляются баллы

	Критерии оценки	Количество баллов
1	аккуратность и грамотность изложения, работа соответствует по оформлению всем требованиям	5
2	полнота исследования темы, содержание глоссария соответствует заданной теме	5
3	работа сдана в срок	2
	ИТОГО:	12 баллов

5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

5.1. Типовое задание для самостоятельной работы

Заполните недостающие элементы представленной схемы



Ключ к выполнению задания



5.2. Примерные темы докладов

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.
13. Управление запасами.
14. Хранение.
15. Логистика закупок.
16. Логистика продаж.
17. Транспортные услуги.
18. Затраты в логистике.
19. Коммерческая логистика.
20. Производственная логистика.
21. Статистические методы контроля качества, их роль и применение.
22. Семь простых методов управления качеством.
23. Стратификация.

24. Метод 4М.
25. Контрольные листки и их виды.
26. Анализ Парето.
27. Диаграммы причин и результатов.
28. Использование диаграмм Парето в сочетании с диаграммами причин и результатов.
29. Гистограммы.
30. Диаграммы рассеивания.
31. Поле корреляции.
32. Контрольные карты Шухарта.
33. Примеры применения различных методов управления качеством в конкретных ситуациях.
34. Модели и методы коммерческой логистики.
35. Планирование логистики, как функция управления.
36. Логистическое администрирование.
37. Управление персоналом в системе качества.
38. Реакция персонала на перемены. Профкомпетентность.
39. Мотивация персонала и стимулирование.
40. Стандарт ISO 9004.
41. Российская практика внедрения и сертификации СМК.
42. Перечень основных знаний, навыков и умений специалистов в области логистики.
43. Эволюция и тенденции развития логистики в России.
44. Элементы достижения ценности логистической системы для заинтересованных групп.
45. Знакомство с лучшими практиками западных и отечественных логистических компаний.
46. Перспективы развития управления качеством логистики в России и за рубежом.

5.3. Примерные темы презентаций

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.
13. Управление запасами.
14. Хранение.
15. Логистика закупок.
16. Логистика продаж.
17. Транспортные услуги.

18. Затраты в логистике.
19. Коммерческая логистика.
20. Производственная логистика.
21. Статистические методы контроля качества, их роль и применение.
22. Семь простых методов управления качеством.
23. Стратификация.
24. Метод 4М.
25. Контрольные листки и их виды.
26. Анализ Парето.
27. Диаграммы причин и результатов.
28. Использование диаграмм Парето в сочетании с диаграммами причин и результатов.
29. Гистограммы.
30. Диаграммы рассеивания.
31. Поле корреляции.
32. Контрольные карты Шухарта.
33. Примеры применения различных методов управления качеством в конкретных ситуациях.
34. Модели и методы коммерческой логистики.
35. Планирование логистики, как функция управления.
36. Логистическое администрирование.
37. Управление персоналом в системе качества.
38. Реакция персонала на перемены. Профкомпетентность.
39. Мотивация персонала и стимулирование.
40. Стандарт ISO 9004.
41. Российская практика внедрения и сертификации СМК.
42. Перечень основных знаний, навыков и умений специалистов в области логистики.
43. Эволюция и тенденции развития логистики в России.
44. Элементы достижения ценности логистической системы для заинтересованных групп.
45. Знакомство с лучшими практиками западных и отечественных логистических компаний.

5.4. Типовое ситуационное задание (кейс-стади)

Ситуационное задание (кейс-стади).

Условие:

Общие ранжированные перечни показателей (критериев) для поставщиков представлены в таблице 1.

Таблица 1

Ранжирование критериев выбора поставщика

Критерий (показатель)	Ранг	Критерий (показатель)	Ранг
Надежность доставки	1	Репутация и роль в своей отрасли	11
Гарантии качества	2	Деловая инициативность	12
Производственные мощности	3	Управление и организация	13
Цены	4	Контроль процессов	14
Местоположение	5	Отношение к покупателю	15
Технический потенциал	6	Имидж	16
Финансовое положение	7	Оформление товара (упаковка)	17
Возможность компромиссов/ вне-плановых поставок	8	Трудовые отношения	18
Наличие информационной системы связи и обработки заказов	9	Деловой опыт и история взаимоотношений	19
Послепродажный сервис	10	Вспомогательная литература и инструкции	20

В качестве локальных критериев для отбора поставщика службой снабжения предприятия были приняты: надежность поставки, качество и цена товара, финансовое состояние поставщика, возможность внеплановых поставок. Анализ регионального рынка позволил выявить двух поставщиков, удовлетворяющих логистическим требованиям к поставке определенного вида материала. Степень удовлетворения этих поставщиков выбранной системе критериев оценивалась независимыми экспертами, по трехбалльной оценке, - 1 – «отлично», 2 – «хорошо», 3 – «удовлетворительно».

Необходимо определить наиболее привлекательного поставщика.

Ключ:

Соответствующие ранги для выбранных критериев приведены в таблице 1. Результаты расчетов весовых коэффициентов локальных 49 критериев представлены в таблице 2.

Так, например, для критерия «надежность поставки» весовой коэффициент равен:

$$W_{\text{надежность}} = 5/1 = 5.$$

Таблица 2

Рейтинговая оценка и выбор поставщика

Критерий	Ранг	Вес	Поставщик			
			I		II	
			оценка	рейтинг гр.3 x гр.4	оценка	рейтинг гр.3 x гр.6
1	2	3	2	3	4	5
1. Надежность поставки	1	5,00	2	10	3	15
2. Качество товара	2	2,50	2	5	1	2,5
3. Цена	4	1,25	3	3,75	2	2,5
4. Финансовое состояние поставщика	7	0,71	2	1,43	3	2,14
5. Возможность внеплановых поставок	8	0,63	2	1,25	2	1,25
Интегральный показатель			11	21,43	11	23,39

Расчет показал, что, несмотря на то, что сумма набранных всеми поставщиками баллов оказалась равной 11, интегральный показатель, который учитывает ранг критерия с весовым коэффициентом, показал, что первый перевозчик более предпочтителен, так как он набрал меньшее количество баллов.

5.5. Примерное тестовое задание

1. Качество – это:

- а) соответствие требованиям документации;
- б) состояние, при котором риск ограничен допустимым уровнем;
- в) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые требования потребителя.

2. Какой ученый использовал в своей теории ориентацию на потребителя?

- а) Джуран;
- б) Фейгенбаум;
- в) Деминг;
- г) Исикава;
- д) Кросби.

3. На каком этапе жизненного цикла инноваций осуществляется перевод запросов потребителя на язык технических требований?

- а) проектирование и разработка новой продукции;
- б) планирование и разработка процессов;
- в) закупки;
- г) производства;
- д) представление заказчику.

4. Система качества - это:

- а) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества;
- б) совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством;
- в) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

5. Что такое ИСО?

- а) международный стандарт;
- б) технический комитет;
- в) международная организация по стандартизации.

6. Какие обязательные элементы должна включать система качества закупок?

- а) необходимые контрактные условия, чертежи, документы на поставку и другую техническую информацию;
- б) определять потребность в продукции;
- в) выбор подходящих субподрядчиков.

7. К затратам на контроль относятся следующие элементы: а) контроль опытного образца; б) обучение по вопросам обеспечения качества; в) повторный контроль.

8. Кто несёт ответственность за функционирование системы качества?

- а) генеральный директор;
- б) главный инженер;
- в) директор персонала;
- г) главный конструктор.

9. Документация по аудиту качества используются:

- а) разработки корректирующих мероприятий;
- б) назначения следующей даты проведения аудита качества;
- в) назначения сроков и ответственных за выполнение корректирующих мероприятий.

10. Методологическое руководство:

- а) изложение политики предприятия в области качества;
- б) описание организации работ по каждому элементу системы качества;
- в) описание совместной деятельности смежных подразделений.

Ключ:

1 – в; 2 – в; 3 – а; 4 – б; 5 – а; 6 – а; 7 – а; 8 – г; 9 – а; 10 – б.

5.6. Примерные темы для научно-практических конференций и научных статей

1. Современные тенденции управления качеством развития регионов и городов в конкуренции за жизненные ресурсы (экономические, экологические, управленческие аспекты участия в практически целесообразной и созидательной деятельности в Арктике).

2. Комплексный подход к решению проблем качества эколого-экономической безопасности городов (регионов), в результате объединения власти, бизнеса и науки в практически целесообразной и созидательной деятельности в Арктике.

3. Системные методы инноваций в управлении качеством практически целесообразной и созидательной деятельности в реализации мероприятий по развитию отраслей экономики Арктического региона.

5.7. Минимальный объем терминов 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.

5.8. Вопросы к зачету:

1. Понятие «качество», категория «качество» как совокупность характеристик услуги.

2. История Международная организация по стандартизации.

3. Группа стандартов ISO:9000. Область применения стандартов.

4. Международные премии качества (Приз Деминга, награда Болдриджа, Европейская награда за качество).

5. Принципы универсального управления качеством.

6. Государственная система управления качеством услуг в Российской Федерации. Национальные стандарты России в управлении качеством услуг.

7. Эволюция менеджмента качества.

8. Понятие стандартизации и сертификации, их роль в управлении качеством.

Сущность стандартизации.

9. История развития и становления института стандартизации. Цели. Принципы и функции стандартизации.

10. Государственная система стандартизации РФ. Характеристика стандартов различных категорий.

11. Международные стандарты серии ISO 9000.

12. Международная организация ISO и ее деятельность.

13. Использование международных стандартов в отечественной практике.

14. Понятие процесса и организация процессного подхода на предприятии в соответствии со стандартами ISO-9000. Виды процессов. Организация и управление процессом.

15. Сопровождение системы качества в соответствии со стандартами серии ISO-9000.

16. Измерение результатов процессов. Верификация и валидация.

17. Формализация TQM стандартами ISO. Понятие всеобщего управления качеством, TQM, его основные принципы, подходы, трудности при внедрении.

18. Восемь принципов менеджмента качества.

19. Замкнутый цикл управления качеством.

20. Концепция постоянного совершенствования и реализация на основе стандартов ISO 9000.

21. Сертификация систем менеджмента качества. Основы сертификации. Основные принципы и цели сертификации. Объекты сертификации качества. Обязательная и добровольная сертификация. Международные правила формирования Системы сертификации качества услуг. Сертификация продукции и систем качества.

22. Качество как объект управления предприятиями логистики и транспорта.

23. Соотношения понятия «качество» и «конкурентоспособность».

24. Ключевые аспекты системы качества.

25. Взаимосвязь системы логистики и системы качества предприятия.

26. Современные тенденции развития в сетях снабжения: роль и место системы качества.

27. Свобода, риски, ответственность организации.

28. Рекомендации Европейской логистической ассоциации (ELA) по организации системы логистики компании, формированию и использованию критерия «качество».

29. Информационные системы и технологии в управлении предприятием.

30. Системный подход. Принципы системного подхода, их учет при построении логистической системы и системы менеджмента качества предприятия.

31. Информационный подход.

32. Стратегический подход.

33. Объектно-ориентированный подход.

34. Система логистики и система качества: взаимосвязь, их взаимоподдержка.

Основное содержание, процедура внедрения системы менеджмента качества в организации.

35. Функциональные области внедрения системы менеджмента качества (СМК) в логистике и на транспорте: снабжение материальных ресурсов.

36. Функциональные области внедрения системы менеджмента качества (СМК) в логистике и на транспорте: поддержка производства.

37. Функциональные области внедрения системы менеджмента качества (СМК) в логистике и на транспорте: распределение.

38. Функциональные области внедрения системы менеджмента качества (СМК) в логистике и на транспорте: Управление запасами.

39. Функциональные области внедрения системы менеджмента качества (СМК) в логистике и на транспорте: Хранение.

40. Функциональные области внедрения системы менеджмента качества (СМК) в логистике и на транспорте: Логистика закупок.
41. Функциональные области внедрения системы менеджмента качества (СМК) в логистике и на транспорте: Логистика продаж.
42. Функциональные области внедрения системы менеджмента качества (СМК) в логистике и на транспорте: Транспортные услуги.
43. Функциональные области внедрения системы менеджмента качества (СМК) в логистике и на транспорте: Затраты в логистике.
44. Коммерческая логистика.
45. Производственная логистика.
46. Введение в проблему управления качеством. Понятие качества. Эволюция управления качеством.
47. Влияние управления качеством на экономические показатели.
48. Организация и ее среда. Ключевые подсистемы организации. Понятие системы качества. Выделение групп стейкхолдеров.
49. Понятие замкнутого цикла управления качеством, цикл PDCA. Поиск проблемы. Наблюдения. Анализ. Проведение мероприятий. Проверка. Стандартизация. Окончание работы оценка процедуры решения проблем.
50. Использование цикла PDCA в различных областях.
51. Примеры работы организаций, основанные на ведении работы на основе замкнутого цикла управления.
52. Практические методы управления качеством.
53. Понятие дефектного изделия / процедуры / процесса. Диагностика процессов.
54. Применение конкретных методов УК на предприятии. Статистические методы контроля качества, их роль и применение. Семь простых методов управления качеством. Стратификация. Метод 4М. Контрольные листки и их виды. Анализ Парето. Диаграммы причин и результатов. Использование диаграмм Парето в сочетании с диаграммами причин и результатов. Гистограммы. Диаграммы рассеивания. Поле корреляции. Контрольные карты Шухарта. Примеры применения различных методов управления качеством в конкретных ситуациях. Модели и методы коммерческой логистики.
55. Роль и место логистического управления компанией.
56. Планирование логистики, как функция управления.
57. Логистическое администрирование.
58. Роль персонала организации в развитии систем менеджмента качества. Управление персоналом в системе качества. Управление качеством персонала предприятий транспортно-логистической сферы. Компетентность и ее развитие.
59. Роль руководства в TQM. Принципы Деминга для управляющего. Характеристики успешной команды. Реакция персонала на перемены.
60. Системный подход к управлению качеством.
61. Стадии создания рабочей группы. Проблемы лидерства. Стили лидерства. Мотивация персонала и стимулирование. Связь систем управления качеством с системами менеджмента на основе стандартов ISO.
62. Перспективы работы ISO в области совершенствования стандартов ISO серии 9000. Стандарт ISO 9004.
63. Российская практика внедрения и сертификации СМК.
64. Организация логистической службы. Перечень основных знаний, навыков и умений специалистов в области логистики. Место логистики в системе управления российской компанией.
65. Эволюция и тенденции развития логистики в России.
66. Современная практика организации логистики компании.
67. Целевые критерии логистики и выбор подходов в ориентации на них.
68. Элементы достижения ценности логистической системы для заинтересованных

групп.

69. Знакомство с лучшими практиками западных и отечественных логистических компаний. Перспективы развития управления качеством логистики в России и за рубежом.

70. Эффективность управления качеством в системе логистики и транспортных услуг.

71. Интегрированный подход. Взаимосвязь и организация логистической системы и системы качества.

72. Экономические показатели работы сервисных предприятий, способы их определения. Параметры качества.

73. Эффективная система построения взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг.

74. Транспортная логистика.

75. Стратегия и планирование в логистике.

76. Методы оценки логистических затрат и пути их оптимизации. Управление возвратными потоками в цепях поставок.

77. Методические принципы совершенствования управления предприятием на основе информационных технологий.

78. Управление взаимоотношениями с потребителем (CRM).

79. Планирование ресурсов в зависимости от потребности клиента (CSRP).

80. Непрерывная информационная поддержка поставок и жизненного цикла (CALS).