

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.08.02 Управление качеством

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки)

Логистика и управление предприятием

(наименование направленности (профиля / профилей) / магистерской программы))

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2021

год набора

Составитель(и):

Уткова М.А., канд. экон. наук,
доцент кафедры экономики, управления и
предпринимательского права

Утверждена на заседании кафедры экономики,
управления и предпринимательского права
Института креативных индустрий и
предпринимательства
(протокол № 7 от 25 марта 2021 г.)

Зав. кафедрой



подпись

Беспалова С.В.
Ф.И.О.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) - сформировать знания в области современной теории, методологии и организации управления качеством, а также практические навыки применения средств управления качеством в логистике.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

ПК-2 – Способен организовать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок, процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-2 Способен организовать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок, процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	ИПК-2.1 Знает и применяет на практике основные понятия логистики и управления цепями поставок	Знать: систему международных и национальных нормативных требований к качеству логистических услуг; методы оценки качества логистических услуг и организации работы предприятия.
	ИПК-2.2 Организует логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок различными видами транспорта	Уметь: применять стандарты в проектировании и предоставлении логистических услуг, методы и алгоритмы проведения экспертизы и(или) диагностики объектов перевозки грузов в цепи поставок.
	ИПК-2.3 Владеет навыками улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	Владеть: 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.

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина Б1.В.ДВ.08.02 «Управление качеством» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы или 108 часов (из расчета 1 ЗЕ= 36 часов).

Курс	Семестр	Трудоёмкость в ЗЕ	Общая трудоёмкость (час)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интерактивной форме	Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ			Общее количество часов на СРС	из них – на курсовую работу		
3	6	3	108	16	24	-	40	8	68	-	-	Зачет
Итого:		3	108	16	24	-	40	8	68	-	-	Зачет

Интерактивная форма реализуется в виде ситуационных заданий (кейс-стади) по тематикам дисциплины.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

№ п/п	Наименование раздела, темы	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интерактивной форме	Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ПР	ЛБ				
1	Международные и национальные стандарты управления качеством	2	4	-	6	-	16	-
2	Функциональные области внедрения системы менеджмента качества в логистике и на транспорте	2	4	-	6	2	12	-
3	Управление качеством: инструменты и методы	4	6	-	10	2	12	-
4	Основные тенденции и перспективы управления качеством	4	4	-	8	2	12	-
5	Эффективность управления качеством логистических услуг и перевозок грузов в цепи поставок	4	6	-	10	2	16	-
	Зачёт	-	-	-	-	-	-	-
	ИТОГО:	16	24	-	40	8	68	-

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Международные и национальные стандарты управления качеством

Понятие «качество», категория «качество» как совокупность характеристик услуги. История Международная организация по стандартизации. Группа стандартов ISO:9000. Область применения стандартов. Международные премии качества (Приз Деминга, награда Болдриджа, Европейская награда за качество). Принципы универсального управления

качеством. Государственная система управления качеством услуг в Российской Федерации. Национальные стандарты России в управлении качеством услуг. Эволюция менеджмента качества. Понятие стандартизации и сертификации, их роль в управлении качеством. Сущность стандартизации. История развития и становления института стандартизации. Цели. Принципы и функции стандартизации. Государственная система стандартизации РФ. Характеристика стандартов различных категорий. Международные стандарты серии ISO 9000. Международная организация ISO и ее деятельность. Использование международных стандартов в отечественной практике. Понятие процесса и организация процессного подхода на предприятии в соответствии со стандартами ISO-9000. Виды процессов. Организация и управление процессом. Сопровождение системы качества в соответствии со стандартами серии ISO-9000. Измерение результатов процессов. Верификация и валидация. Формализация TQM стандартами ISO. Понятие всеобщего управления качеством, TQM, его основные принципы, подходы, трудности при внедрении. Восемь принципов менеджмента качества. Замкнутый цикл управления качеством. Концепция постоянного совершенствования и реализация на основе стандартов ISO 9000. 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. Качество как объект управления предприятиями логистики и транспорта.

Тема 2. Функциональные области внедрения системы менеджмента качества в логистике и на транспорте

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

Тема 3. Управление качеством: инструменты и методы

Введение в проблему управления качеством. Понятие качества. Эволюция управления качеством. Влияние управления качеством на экономические показатели. Организация и ее среда. Ключевые подсистемы организации. Понятие системы качества. Выделение групп стейкхолдеров. Понятие замкнутого цикла управления качеством, цикл PDCA. Поиск проблемы. Наблюдения. Анализ. Проведение мероприятий. Проверка. Стандартизация. Окончание работы оценка процедуры решения проблем. Использование цикла PDCA в различных областях. Примеры работы организаций, основанные на ведении работы на основе замкнутого цикла управления. Практические методы управления качеством. Понятие дефектного изделия / процедуры / процесса. Диагностика процессов. 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.

Тема 4. Основные тенденции и перспективы управления качеством в логистике

Роль и место логистического управления компанией. Планирование логистики, как функция управления. Логистическое администрирование. Роль персонала организации в развитии систем менеджмента качества. Управление персоналом в системе качества. Управление качеством персонала предприятий транспортно-логистической сферы. Компетентность и ее развитие. Роль руководства в TQM. Принципы Деминга для управляющего. Характеристики успешной команды. Реакция персонала на перемены. Системный подход к управлению качеством. Стадии создания рабочей группы. Проблемы лидерства. Стили лидерства. Мотивация персонала и стимулирование. Связь систем управления качеством с системами менеджмента на основе стандартов ISO. Перспективы работы ISO в области совершенствования стандартов ISO серии 9000. Стандарт ISO 9004. Российская практика внедрения и сертификации СМК. Организация логистической службы. Перечень основных знаний, навыков и умений специалистов в области логистики. Место логистики в системе управления российской компанией. Эволюция и тенденции развития логистики в России. Современная практика организации логистики компании. Целевые критерии логистики и выбор подходов в ориентации на них. Элементы достижения ценности логистической системы для заинтересованных групп. Знакомство с лучшими практиками западных и отечественных логистических компаний. Перспективы развития управления качеством логистики в России и за рубежом.

Тема 5. Эффективность управления качеством логистических услуг и перевозок грузов в цепи поставок

Эффективность управления качеством в системе логистики и транспортных услуг. Интегрированный подход. Взаимосвязь и организация логистической системы и системы качества. Экономические показатели работы сервисных предприятий, способы их определения. Параметры качества. Эффективная система построения взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг. Транспортная логистика. Стратегия и планирование в логистике. Методы оценки логистических затрат и пути их оптимизации. Управление возвратными потоками в цепях поставок. Методические принципы совершенствования управления предприятием на основе информационных технологий. Управление взаимоотношениями с потребителем (CRM). Планирование ресурсов в зависимости от потребности клиента (CSRP). Непрерывная информационная поддержка поставок и жизненного цикла (CALS).

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Основная литература:

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062>. — Загл. с экрана.
2. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 323 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469623>. — Загл. с экрана.

Дополнительная литература:

3. Герами, В. Д. Управление транспортными системами. Транспортное обеспечение логистики : учебник и практикум для вузов / В. Д. Герами, А. В. Колик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 533 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12806-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-transportnymi-sistemami-transportnoe-obespechenie-logistiki-469209>. — Загл. с экрана.

4. Григорьев, М. Н. Логистика. Продвинутый курс. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / М. Н. Григорьев, А. П. Долгов, С. А. Уваров. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 472 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02569-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470320>. — Загл. с экрана.

5. Григорьев, М. Н. Коммерческая логистика: теория и практика : учебник для вузов / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач, С. А. Уваров. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 507 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01671-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468595>. — Загл. с экрана.

6. Информационные системы и технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / ответственный редактор В. В. Трофимов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 375 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09090-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474195>. — Загл. с экрана.

7. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для вузов / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 359 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00208-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469013>. — Загл. с экрана.

8. Неруш, Ю. М. Транспортная логистика : учебник для вузов / Ю. М. Неруш, С. В. Саркисов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02617-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469192>. — Загл. с экрана.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (комплект мультимедийного оборудования, включающий мультимедиапроектор, экран, переносной ноутбук; наборы учебно-наглядных пособий; обеспечивающие тематические иллюстрации);

- помещения для самостоятельной работы (оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета).

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

7.1.1. Лицензионное программное обеспечение отечественного производства:

- не используется

7.1.2. Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства:

- MS Office

- Windows 10

7.1.3. Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства:

- не используется

7.1.4. Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства:

- Adobe Reader.

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX.
2. Электронная база данных Scopus.
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS.

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>

2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре»
<http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.