

**Компонент ОПОП 38.03.02 Менеджмент. Логистика и управление  
предприятием**

наименование ОПОП

Б1.В.ДВ.08.02

шифр дисциплины

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Дисциплины**      **Управление качеством**  
**(модуля)**

Разработчик:

Уткова М.А.

ФИО

доцент кафедры

экономики и управления

должность

канд.экон.наук

ученая степень,  
звание

Утверждено на заседании кафедры

Экономики и управления

наименование кафедры

протокол № 8 от 21.03.2024

Заведующий кафедрой ЭиУ, д-р экон. наук, профессор



подпись

Щебарова Н.Н.

ФИО

**Мурманск**  
**2024**

**Пояснительная записка**

Объем дисциплины 3 з.е.

**1. Результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой**

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.

**2. 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. Закрытый 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).

#### **3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модуля)**

- мультимедийные презентационные материалы по дисциплине (модулю) представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические указания к выполнению практических работ представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены на официальном сайте МАУ в разделе [«Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным»](#).

#### **4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработан в форме отдельного документа, включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);
- задания текущего контроля;
- задания промежуточной аттестации;
- задания внутренней оценки качества образования.

**5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы** (печатные издания, электронные учебные издания и (или) ресурсы электронно-библиотечных систем)

*Основная литература:*

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535917>. — Загл. с экрана.

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384>. — Загл. с экрана.

#### **Дополнительная литература:**

3. Лифиц, И. М. Конкурентоспособность товаров и услуг : учебное пособие для вузов / И. М. Лифиц. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15784-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535384>

4. Практический менеджмент качества : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17417-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533593>. — Загл. с экрана.

5. Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06591-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540092>. — Загл. с экрана.

#### **6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1) Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации- URL: <http://pravo.gov.ru>

2) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - URL: <http://window.edu.ru>

3) Справочно-правовая система. Консультант Плюс - URL: <http://www.consultant.ru/>

#### **7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1) *Офисный пакет Microsoft Office 2007*

2) *Система оптического распознавания текста ABBYY FineReader*

#### **8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ**

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

**9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)** представлено в приложении к ОПОП «Материально-технические условия реализации образовательной программы» и включает:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде МАУ;

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

#### 10. Распределение трудоемкости по видам учебной деятельности

Таблица 1 - Распределение трудоемкости

Вид учебной деятельности	Распределение трудоемкости дисциплины (модуля) по формам обучения	
	Очная 3 курс, 6 семестр 2	Всего часов
Лекции	16	16
Практические занятия	24	24
Самостоятельная работа	68	68
Подготовка к промежуточной аттестации	-	-
<b>Всего часов по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
	-	-

/ из них в форме практической подготовки

Формы промежуточной аттестации и текущего контроля

Зачет

+

#### Перечень практических занятий по формам обучения

№ п\п	Темы практических занятий	
	1	2
	<b>Очная форма</b>	
1-3	Основные понятия управления качеством. Конкурентоспособность и качество.	Категории качества.
4-8	Стандартизация, сертификация и международные стандарты ISO серии 9000	
9-12	Система менеджмента качества	