

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.02

Управление качеством в логистических системах

Учебный план: _____ ФГОС3++b380302.28-23_23-14.plx

Кафедра: 28 Маркетинга и логистики

Направление подготовки:
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки:
(специализация) Логистика и управление цепями поставок

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
5	УП	34	34	75,75	0,25	4	Зачет
	РПД	34	34	75,75	0,25	4	
Итого	УП	34	34	75,75	0,25	4	
	РПД	34	34	75,75	0,25	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

старший преподаватель

Ившин С.Ю.

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой маркетинга и логистики

Назарова А.Н.

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Назарова А.Н.

Методический отдел:

Смирнова В.Г.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: сформировать компетенции обучающегося в области управления качеством в логистических системах

1.2 Задачи дисциплины:

- овладение теоретическими и прикладными профессиональными знаниями и умениями в области управления качеством в логистических системах;
- приобретение навыков принятия эффективных управленческих решений в области управления качеством продукции;
- дать практические знания по управлению качеством в логистических системах.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Инновационный менеджмент

Логистика

Методы моделирования и прогнозирования

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-3: Способен обеспечить эффективную работу подразделения

Знать: нормативную документацию, регламентирующую управление качеством в логистических системах; принципы системы менеджмента качества в логистике.

нормативную документацию организации, руководство по качеству, стандарты в области управления качеством в логистических системах; принципы системы менеджмента качества в логистике; методы и принципы логистики, направленные на обеспечение качества.

Уметь: обеспечивать и контролировать функционирование процессов согласно требованиям системы менеджмента качества; определять и рассчитывать показатели результативности процессов логистических систем, направленные на обеспечение качества; контролировать ведение отчетности в соответствии с существующими стандартами, инструкциями, нормативной документацией, руководством по качеству; работать в информационных системах.

Владеть: методами организации и контроля выполнения логистических процессов, для обеспечения функционирования системы менеджмента качества и её совершенствования; навыками выполнения работ в соответствии с требованиями нормативной документации и руководства по качеству.

ПК-7: Способен организовывать процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

Знать: основы процессного управления качеством в логистических системах; назначение и функции различных подразделений организации и роль управления качеством в их деятельности; основы системного анализа в управлении качеством в логистических системах; нормативные правовые акты, регламентирующие перевозки; правила перевозки грузов по видам транспорта в соответствии с требованиями стандартов качества по логистике и управлению цепями поставок.

Уметь: анализировать информацию и оперативно формировать отчеты о результатах перевозки в соответствии с требованиями системы менеджмента качества; анализировать и проверять документы на соответствие правилам и порядку оформления транспортно-сопроводительных, транспортно-экспедиционных, страховых и претензионных документов, договоров, соглашений, контрактов и руководства по качеству.

Владеть: методами контроля выполнения операционных заданий, своевременного выполнения поручений работниками, вовлеченными в оказание логистической услуги в соответствии с требованиями системы менеджмента качества; принципами систематизации документов, регламентирующих взаимодействие участников логистического процесса перевозки груза в соответствии с международными стандартами; методами контроля поступления информации о прибытии груза, на основе принципов всеобщего управления качеством.

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Понятие управления качеством и теоретические аспекты использования в условиях рыночной экономики	5					О,К,Д
Тема 1. Основные категории и понятия управления качеством. Предмет и содержание дисциплины, ее цели и задачи. Рекомендуемая литература, нормативная база. Порядок освоения дисциплины и контроль знаний. Определение понятия качество. Объект качества в логистических системах. Требования к качеству в логистических системах. Обеспечение качества. Уровень качества. Процесс создания качества.		4	4	4	ГД	
Тема 2. История развития теории и практики в области управления качеством. Теоретические подходы к управлению качеством (японская, американская, европейская и российская школы). Японский опыт управления качеством: кружки качества, модель иерархии качества. Американский опыт управления качеством: метод Дельфы, метод «черного ящика», метод 66, метод «мозговой штурм». Европейский опыт управления качеством: внедрение, создание стандартов. Российский опыт управления качеством: системы БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП.		6	4	8	АС	
Тема 3. Концепция «Всеобщего управления качеством» (TQM). Цели всеобщего управления качеством. Принципы управления качеством. Внедрение принципов всеобщего управления качеством. Преимущество фирм, внедривших концепцию TQM.		4	4	10	АС	
Тема 4. Показатели качества и методы их оценки. Градация качества. Уровень качества. Мера качества. Требование к качеству в логистических системах. Показатели качества. Оценка показателей качества. Номенклатура. Документальное оформление требований к качеству в логистических системах.		4	4	10		

Раздел 2. Экономические принципы формирования стандартизации и сертификации при управлении качеством					
Тема 5. Организационно - методические принципы обеспечения качества и управление качеством в логистических системах. Модели качества. «Петля качества». «Спираль качества». Круг Деминга. Содержание работ по управлению качеством: цели систем качества, обеспечение качеством, управление качеством, планирование качества, контроль качества – контрольные карты.	4	4	11,75		
Тема 6. Стандартизация в управлении качеством. Понятие стандартизации. Цели стандартизации. Функции стандартизации. Принципы стандартизации. Методы стандартизации. Этапы развития стандартизации. Задачи стандартизации. Категории стандартов и их характеристика. Организация работ по стандартизации. Система Госстандарта России. Международная стандартизация. Международная организация по стандартизации. Стандарты серии ИСО – 9000. Стандарты серии ИСО – 14000. Стандарты серии EN – 45000. Стандарты серии ИСО – 9000 и всеобщее управление качеством продукции.	4	6	12	ГД	ДЗ,О
Тема 7. Создание систем качества, обеспечение их функционирования и совершенствования. Создание систем менеджмента качества. Этапы создания систем менеджмента качества (СМК). Разработка СМК. Разработка документации СМК. Внедрение СМК. Обеспечение функционирования СМК. Проверки СМК. Совершенствование СМК.	4	4	10	ГД	
Тема 8. Сертификация в управлении качеством. Сущность сертификации. Виды сертификации. Цели сертификации. Сертификация в России: участники сертификации, функции участников сертификации. Сертификация импортируемой и экс-портируемой продукции. Международные организации по сертификации продукции. Правовые вопросы в области качества в логистических системах.	4	4	10	ГД	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	34	34	75,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25				

Всего контактная работа и СР по дисциплине		68,25	75,75		
---	--	-------	-------	--	--

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-3	Демонстрирует знания нормативной документации, регламентирующей управление качеством в логистических системах; применяет на практике принципы системы менеджмента качества в логистике; ориентируется в стандартах в области управления качеством в логистических системах; владеет методологией обеспечения и контроля функционирования процессов согласно требованиям системы менеджмента качества; владеет навыками выполнения работ в соответствии с требованиями нормативной документации и руководства по качеству.	1. Вопросы для устного собеседования 2. Тестовые задания
ПК-7	Показывает знания основ процессного управления качеством в логистических системах и основ системного анализа в управлении качеством в логистических системах; ориентируется в правилах перевозки грузов по видам транспорта в соответствии с требованиями стандартов качества по логистике и управлению цепями поставок; владеет навыками анализа информации и оперативного формирования отчетов о результатах перевозки в соответствии с требованиями системы менеджмента качества; владеет методологией контроля выполнения операционных заданий, своевременного выполнения поручений работниками, вовлеченными в оказание логистической услуги в соответствии с требованиями системы менеджмента качества; применяет на практике принципы систематизации документов, регламентирующих взаимодействие участников логистического процесса перевозки груза в соответствии с международными стандартами.	1. Вопросы для устного собеседования 2. Тестовые задания

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Обучающийся показывает всестороннее и глубокое знание основных понятий и принципов управления качеством. Демонстрирует эрудицию на поставленные вопросы. Тестовые задания выполнены с незначительными ошибками.	
Не зачтено	Обучающийся не выполнил задания и не представил результаты в соответствии с требованиями, допустил существенные ошибки в ответе на вопросы преподавателя.	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 5	
1	Предмет и содержание дисциплины «Управления качеством», ее цели и задачи.
2	Определение понятия качество. Объект качества. Требования к качеству.

3	Обеспечение качества.
4	Уровень качества.
5	Процесс создания качества.
6	Японский опыт управления качеством: кружки качества, модель иерархии качества.
7	Американский опыт управления качеством: метод Дельфы, метод «черного ящика», метод 6б, метод «мозговой штурм».
8	Европейский опыт управления качеством: внедрение, создание стандартов.
9	Российский опыт управления качеством: системы БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП.
10	Цели всеобщего управления качеством.
11	Принципы управления качеством.
12	Внедрение принципов всеобщего управления качеством.
13	Преимущество фирм, внедривших концепцию TQM.
14	Градация качества.
15	Уровень и мера качества.
16	Требование к качеству и показатели качества.
17	Оценка показателей качества.
18	Номенклатура и документальное оформление требований к качеству.
19	Модели качества. «Петля качества». «Спираль качества». Круг Деминга.
20	Содержание работ по управлению качеством.
21	Затраты на качество продукции.
22	Применение функционально – стоимостного анализа при совершенствовании качества продукции (ФСА).
23	Понятие и цели стандартизации.
24	Функции и принципы стандартизации.
25	Методы стандартизации и этапы развития стандартизации.
26	Задачи стандартизации.
27	Категории стандартов и их характеристика.
28	Организация работ по стандартизации.
29	Система Госстандарта России. Международная стандартизация. Международная организация по стандартизации.
30	Стандарты серии ИСО – 9000 и стандарты серии ИСО – 14000.
31	Стандарты серии EN – 45000 и стандарты серии ИСО – 9000 и всеобщее управление качеством продукции.
32	Сущность, виды и цели сертификации.
33	Сертификация в России: участники сертификации, функции участников сертификации.
34	Сертификация импортируемой и экспортируемой продукции.
35	Международные организации по сертификации продукции.

5.2.2 Типовые тестовые задания

1) Модель всеобщего управления качеством подразумевает необходимость практической деятельности на четырех уровнях:

- А – всеобщем, личном, государственном, региональном;
- Б – индивидуальном, рабочей группы, организации, региональном;
- В – локальном, всеобщем, региональном, организационном.

2) Стратегическое планирование фирмы на основе бенчмаркинга заключается в:

А – обеспечении процессного подхода к измерению продукции, услуг и практики деятельности по уровню, достигнутому компанией;

Б – обеспечении систематического процесса измерения продукции, услуг и практики деятельности по уровню, достигнутому конкурентами;

В – систематизации процесса анализа продукции, услуг и практики деятельности по уровню, достигнутому конкурентами.

3) Деятельность по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения: безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества; технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции; качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; единства измерений; экономии всех видов ресурсов; безопасности хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций; обороноспособности и мобилизационной готовности страны:

- А – стандартизация;
- Б – повышение качества;
- В – сертификация.

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Не предусмотрены.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☐ Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Время на подготовку – 0,5 часа в это время входит подготовка ответа на теоретический вопрос и решение тестовых заданий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Колочева, В. В.	Управление качеством услуг	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	2018	http://www.iprbookshop.ru/91462.html
Воронцова, Н. В.	Средства и методы управления качеством	Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2017	http://www.iprbookshop.ru/83603.html
Кордонская, И. Б.	Управление качеством	Самара: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики	2017	http://www.iprbookshop.ru/75421.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				

Степанов, А. М.	Всеобщее управление качеством	Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ	2010	http://www.iprbookshop.ru/28342.html
Немогай, Н. В.	Управление качеством. Менеджмент качества	Минск: ТетраСистемс	2010	http://www.iprbookshop.ru/28266.html
Деева, В. А., Кобиашвили, Н. А., Кобулов, Б. А.	Управление качеством	Москва: Юриспруденция	2012	http://www.iprbookshop.ru/8057.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

Электронная библиотека ВШТЭ СПб ГУПТД [Электронный ресурс]. URL: <http://nizrp.narod.ru>

Электронно-библиотечная система «Айбукс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.ibooks.ru/>

Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus [Электронный ресурс]. URL: <https://www.scopus.com>

Портал для официального опубликования стандартов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии [Электронный ресурс]. URL: <http://standard.gost.ru/wps/portal/>

Официальный интернет-портал правовой информации (федеральная государственная информационная система) [Электронный ресурс]. URL: <http://pravo.gov.ru>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска