

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры менеджмента
и государственного и
муниципального управления
Протокол № 10 от 24.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.24 Управление качеством в логистических системах
Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль):	Логистический менеджмент
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат исторических наук, доцент Борисова Т.А.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:*Цель освоения дисциплины:*

Формирование у обучающихся целостного представления о менеджменте качества как средстве достижения экономических и управленческих целей в сфере логистики. Концепция управления качеством рассматривается в курсе данной дисциплины как целостное направление в подготовке специалистов в сфере логистики, которое дает возможность понять, какие приемы и методы различных наук могут быть использованы для повышения эффективности деятельности в данной сфере.

Задачи дисциплины:

-формирование системного мышления, обучение методам системного решения проблем организации;

-формирование навыков организации работ по внедрению и развитию систем менеджмента качества в сфере логистики, в соответствии с требованиями российского законодательства, национальных и международных стандартов;

-формирование умений подготовки документированной информации систем менеджмента качества, проведения внутренних аудитов систем менеджмента качества;

развитие аналитических способностей при планировании и организации работ в сфере логистики.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-3 Способен организовывать процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	ПК-3.1 Знает правовые основы транспортно-логистической деятельности; основы гражданского законодательства; коммерческую политику компании; политику компании в области клиентского сервиса; корпоративную структуру компании.	40.049 Профессиональный стандарт «Специалист по логистике на транспорте»
	ПК-3.2 Умеет устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов; профессионально работать с претензионной документацией; оформлять документы на несоответствующую услугу; проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики; анализировать информацию и формировать отчеты.	
	ПК-3.3 Способен выполнять следующие трудовые действия: проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям; определять причастных и виновных лиц; определять причины, повлекшие предъявление претензии; взаимодействовать с клиентами по качеству сервиса; организовывать мониторинг эффективности контрагентов, переадресовывать им претензии клиента в случае некачественного сервиса со стороны контрагента; составлять реестр наиболее часто задаваемых клиентами вопросов; разрабатывать инструкции по предотвращению претензий.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3.1. Знает правовые основы транспортно-логистической деятельности; основы гражданского законодательства; коммерческую политику компании; политику компании в области клиентского сервиса; корпоративную структуру компании.	Сформированы систематические представления: - об универсальных требованиях к составлению отчетов о качестве оказания логистических услуг; - о требованиях к содержательной части отчетов; - о документационном обеспечении управления.
ПК-3.2. Умеет устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов; профессионально работать с претензионной документацией; оформлять документы на несоответствующую услугу; проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики; анализировать информацию и формировать отчеты.	Сформированы умения: - подготавливать отчетность с учетом требований службы менеджмента качества организации/ предприятия. - поддерживать обратную связь с потребителями по части оказания услуг, работать с жалобами (претензиями). - анализировать и классифицировать претензии по качеству услуг.
ПК-3.3. Способен выполнять следующие трудовые действия: проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям; определять причастных и виновных лиц; определять причины, повлекшие предъявление претензии; взаимодействовать с клиентами по качеству сервиса; организовывать мониторинг эффективности контрагентов, переадресовывать им претензии клиента в случае некачественного сервиса со стороны контрагента; составлять реестр наиболее часто задаваемых клиентами вопросов; разрабатывать инструкции по предотвращению претензий.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: - по разработке и представлению рекомендаций по улучшению, корректирующим действиям по результатам исследований работ с потребителями услуг. - по совершенствованию политики в области качества. - по улучшению системы менеджмента качества в части оказания логистических услуг. - по совершенствованию работ с внешними поставщиками (контрагентами).

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-3.1	ПК-3.2	ПК-3.3
1	Эволюция теории и практики менеджмента качества.	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Требования стандартов ISO серии 9000.	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий.	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Задания творческого уровня №3 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа

Тема 1: Эволюция теории и практики менеджмента качества.

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа		
<p>Предмет и задачи дисциплины, методология. Понятие и сущность качества, эволюция идей качества. Этапы развития качества. Развитие систем управления качеством продукции в СССР (КАНАРСПИ, КСУКП и др.). Зарубежный опыт управления качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Отечественный опыт исследования и разработки систем управления, систем качества и научной организации труда.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>		
<p>Тема 2: Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества. Восемь принципов менеджмента качества и их сущность. Процессный подход в менеджменте качества. Цикл PDCA. «Петля качества». Основные методы менеджмента качества. Применение экспертных методов (метод экспертных оценок).</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Реализация принципов и методик менеджмента качества в организации / на предприятии.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>		
<p>Тема 3: Требования стандартов ISO серии 9000. Сущность процессов стандартизации, действующая система стандартизации, цель стандартизации. Международная организация по стандартизации (ISO), комплекс стандартов ИСО 9000, 8 принципов менеджмента качества. Модель СМК, основанная на процессном подходе, применение процессного подхода и его преимущество. Роль потребителей в ИСО 9000, мониторинг их удовлетворенности. Роль аудитов СМК в ИСО 9000. Риск-ориентированный подход в ИСО 9000. Комплексное применение стандартов ISO в менеджменте качества.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Внедрение стандартов ISO 9000 в организации / на предприятии. Менеджмент рисков и СМК: стандартизация.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>		
<p>Тема 4: Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000. Цели и сущность сертификации СМК как вида добровольной сертификации. Подготовка к сертификации и ее прохождение. Корректирующие действия, коррекция, управление рисками в СМК. Внутренние и внешние аудиты СМК. Инспекционный контроль за сертифицированной СМК организации/предприятия.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Внедрение СМК в организации / на предприятии. Аудиты СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям ISO 9000.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>		
<p>Тема 5: Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий. Понятия «Тотальный менеджмент качества» (TQM) и «Система тотального менеджмента качества» (Total Quality Management System (TQMS)). Современные модели и методы менеджмента качества: Японская модель (концепция компании «Тойота», «Бережливое производство»), методология «6 сигм». Российский опыт внедрения «бережливого производства».</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Внедрение системы «Бережливое производство» в организации / на предприятии.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>		
<p>Тема 6: Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности. Возникновение конкурсов и премий по качеству, цели и задачи их проведения. Концепции, модели и статус премий. Премия У.Э. Деминга (Япония), премия М. Болдриджа (США), Европейская премия качества EFQM. Премия правительства РФ, региональные премии в РФ. Отраслевые и др. виды премий по качеству, их статус. Проведение самооценки организации/предприятия на основе моделей премий.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Анализ методик самооценки деятельности организации / предприятия. Анализ и сопоставление моделей премий по качеству.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>		
<p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>		

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 8
Аудиторные занятия (АЗ):	30	30
Лекционные занятия (Лек)	10	10

38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) "Логистический менеджмент"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.24 Управление качеством в логистических системах

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2023/2024 учебного года

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 8
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	20	20
Самостоятельная работа студента (СР)	38	38
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	38	38
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	34	34
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Эволюция теории и практики менеджмента качества.	8	2	2	0	6	2	
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	8	2	4	0	6	4	
3	Требования стандартов ISO серии 9000.	8	2	4	0	6	4	
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	8	2	4	0	6	4	
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий.	8	2	4	0	8	4	
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	8	0	2	0	6	2	
Итого:			10	20	0	38	20	

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 9
Аудиторные занятия (АЗ):	10	10
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	85	85
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	85	85
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	14	14
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Эволюция теории и практики менеджмента качества.	9	0	0	0	14	2	

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	9	0	2	0	14	4
3	Требования стандартов ISO серии 9000.	9	2	0	0	14	4
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	9	0	2	0	14	4
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий.	9	2	2	0	15	4
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	9	0	0	0	14	2
Итого:			4	6	0	85	20

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 9
Аудиторные занятия (АЗ):	20	20
Лекционные занятия (Лек)	10	10
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	10	10
Самостоятельная работа студента (СР)	49	49
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	49	49
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	23	23
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Эволюция теории и практики менеджмента качества.	9	2	0	0	8	2
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	9	2	2	0	8	4
3	Требования стандартов ISO серии 9000.	9	2	2	0	8	4
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	9	2	2	0	8	4
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий.	9	2	2	0	9	4
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	9	0	2	0	8	2
Итого:			10	10	0	49	20

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 4-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Горбашко Е. А. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург)., 2023 г. - 397 с. - ISBN 978-5-534-14539-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-510566>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Курочкина А. Ю. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург)., 2023 г. - 172 с. - ISBN 978-5-534-07316-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-512424>

3. ЛОГИСТИКА: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Левкин Г. Г. - Омский государственный университет путей сообщения (г. Омск).; Омский государственный университет имени Ф.М. Достоевского (г. Омск)., 2023 г. - 187 с. - ISBN 978-5-534-06545-9 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/logistika-teoriya-i-praktika-514132>

Дополнительная литература:

1. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. ПРАКТИКУМ 3-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Под ред. Горбашко Е.А. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург)., 2023 г. - 349 с. - ISBN 978-5-534-14589-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-praktikum-511754>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тебекин А. В., 2023 г. - 410 с. - ISBN 978-5-534-03736-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-510700>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ. Учебник для вузов / Фомичев В. И. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург)., 2023 г. - 156 с. - ISBN 978-5-534-12241-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-i-konkurentosposobnostyu-518680>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный
4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arhiv.neicon.ru. - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный
9. it-world.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.it-world.ru>. - Текст: электронный
10. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный
11. Министерство транспорта Российской Федерации: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://www.mintrans.ru>. - Текст: электронный
12. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.e-executive.ru>. - Текст: электронный
13. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный
14. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru

и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Собеседование, опрос/Контрольная работа №1

Задание студентам: используя основную, дополнительную литературу, конспекты лекций, раздаточный материал (презентации) преподавателя, информационные ресурсы, заполните следующую таблицу:

Системы управления качеством в СССР

№ п/п	Название системы	Год создания	Цель управления	Объект управления	Показатели управления	Отличительные особенности
-------	------------------	--------------	-----------------	-------------------	-----------------------	---------------------------

1	Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП)					
2	Львовская система бездефектного труда (СБТ)					
3	Система научной организации работ по повышению моторесурса (НОРМ)					
4	Система КАНАРСПИ «Качество, надежность, ресурс с первых изделий»					
5	Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП)					
Вывод (заключение об эффективности использования систем, не более 5-7 предложений):						

Собеседование, опрос/Контрольная работа №2

Задание студентам: используя основную, дополнительную литературу, конспекты лекций, раздаточный материал (презентации) преподавателя, информационные ресурсы, заполните следующую таблицу:

Зарубежные модели управления качеством

№ п/п	Название системы	Год создания	Цель управления	Объект управления	Показатели управления	Отличительные особенности
1	Модель Фейгенбаума					
2	Модель Эттингера-Ситтега					
3	Модель Кросби «Ноль дефектов»					
4	Модель «Спираль Джурана»					
5	«Шесть сигм»					
Вывод (заключение об эффективности использования систем, не более 5-7 предложений):						

Задания творческого уровня №1

1. Охарактеризуйте модель управления качеством в организациях сферы услуг (на примере конкретной организации).
2. Охарактеризуйте модель управления качеством в производственной сфере (на примере конкретного предприятия).
3. Расскажите о возможных типичных ошибках организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия).
4. Охарактеризуйте процедуру реинжиниринга бизнес-процессов в организации/предприятии в связи с менеджментом качества.

5. Расскажите об особенностях управления качеством услуг, стандартизации качества услуг по ИСО.

6. Проанализируйте путь от концепции Форда-Тейлора к концепции TQM (эволюция идей качества).

7. Дайте характеристику проблеме развития стандартизации, метрологии, сертификации в России во 2-й пол. XIX – нач. XX вв.).

Доклад, сообщение/Реферат №1

1. Управление качеством в СССР: исторический аспект.

2. Управление качеством за рубежом: исторический аспект.

3. Развитие стандартизации, метрологии, сертификации в России. Д.И. Менделеев.

4. Зарубежный опыт управления качеством (поиски оптимальных методик).

5. У.А. Шухарт и его контрольные карты. Использование статистических методов управления качеством.

6. К. Исикава его диаграмма. Анализ причинно-следственных связей в управлении качеством.

7. Отечественный опыт управления качеством: Система КАНАРСПИ (г. Горький/ Нижний Новгород).

8. Отечественный опыт управления качеством: Львовская комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).

9. Производственная концепция Форда-Тейлора.

10. Производственная концепция компании «Тойота».

11. Стандарты ИСО: история и современность.

12. Внедрение СМК в организации сферы услуг.

13. Внедрение СМК в производственной сфере.

14. Стандартизация и сертификация в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).

15. Стандартизация и сертификация в производственной сфере (общая характеристика, ли-бо на примере конкретной организации).

16. Методы управления качеством.

17. Инструменты управления качеством.

18. Затраты на качество.

19. Статистические методы управления качеством.

20. Международные премии по качеству (Премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа).

21. Российские премии по качеству (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, иные региональные премии).

22. Актуальные проблемы документирования СМК. Автоматизация документооборота СМК.

23. Сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).

24. Актуальные проблемы документирования СМК. Автоматизация документооборота СМК.

25. Анализ моделей ИСО серии 9000.

26. Международная стандартизация ИСО на системы качества. Сертификация систем каче-ства по стандартам ИСО 9000.

27. Международные премии по качеству (Премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа).

28. Методология «Шесть сигм»: возникновение, применение.

29. Основы стандартизации. Закон РФ «О стандартизации». Роль и место стандартизации в управлении качеством.

Задания творческого уровня №2

1. Дайте общую характеристику производственной концепции компании «Тойота», укажите ее плюсы и минусы.

2. Проанализируйте модели российских премий по качеству (Премия Правительства РФ,

Премия Правительства Санкт-Петербурга, иные региональные премии).

3. Дайте характеристику Закона РФ «О сертификации продукции и услуг», объясните разницу обязательной и добровольной сертификации.
4. Охарактеризуйте процедуру сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).
5. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественном производстве (на примере 1-2 предприятий).
6. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественной сфере услуг (на примере 1-2 организаций).
7. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретного предприятия).
8. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).
9. Проанализируйте изменения в стандартах ИСО 9000 за минувшие 20 лет. Чем, по-вашему, они были вызваны?
10. Проанализируйте концептуальные основы ИСО 9000 и TQM. Что общего и особенного наблюдается в этих концепциях?
11. Дайте общую характеристику статистическим методам управления качеством, объясните важность их применения.
12. Опишите типичные, на Ваш взгляд, ошибки организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия по выбору студента).

Задания творческого уровня №3

1. Охарактеризуйте философию бережливого производства.
2. Охарактеризуйте философию качества У.Э. Деминга.
3. Проанализируйте исторический аспект возникновения менеджмента качества. 14 принципов Э. Деминга.
4. Расскажите о способах мотивации персонала для организации эффективного менеджмента качества.
5. Объясните, как организационное проектирование может выступать инструментом эффективного менеджмента качества.
6. Проанализируйте отечественный опыт управления качеством на примере Львовской комплексной системы управления качеством продукции (КС УКП).
7. Проанализируйте отечественный опыт управления качеством на примере системы КАНАРСПИ (г. Горький/ Нижний Новгород).
8. Проанализируйте взаимосвязь развития ТРИЗ и решения проблем качества в СССР.
9. Проанализируйте взаимосвязь применения ТРИЗ и развития менеджмента качества сегодня.
10. Проанализируйте модели российских и зарубежных премии по качеству (общее и особенное, влияние и статус).
11. Дайте общую характеристику зарубежного (западного) опыта управления качеством (поиски оптимальных методик).

Собеседование, опрос/Контрольная работа №3

Задание студентам: используя основную, дополнительную литературу, конспекты лекций, раздаточный материал (презентации) преподавателя, информационные ресурсы, заполните следующую таблицу:

Основные отличия российской, японской и американской школ менеджмента качеством

№ п/п	Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1	Подход к качеству			
2	Цель управления качеством			
3	Роль службы качества			
4	Роль работников			
5	Влияние на организационную культуру			
Вывод (заключение об эффективности школ, не более 5-7 предложений):				

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос №1)

1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
2. Внешние аудиты СМК.
3. Внутренние аудиты СМК в организации/предприятии.
4. Документирование СМК (в соответствии с требованиями ИСО).
5. Зарубежный опыт управления качеством (поиски оптимальных методик).
6. Затраты на качество.
7. Исторический аспект возникновения менеджмента качества. 14 принципов Э. Деминга.
8. История качества и эволюция идей качества (XIX – XXI вв.).
9. К. Исикава его диаграмма. Анализ причинно-следственных связей в управлении качеством.
10. Международная стандартизация ИСО на системы качества. Сертификация систем качества по стандартам ИСО 9000.
11. Международные премии в области качества и их модели (премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа, Европейская премия в области качества – EQA).
12. Мотивация персонала для организации эффективного менеджмента качества.
13. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества.
14. Обязательные документированные процедуры СМК (общая характеристика).
15. Основные этапы эволюции работ по качеству и их содержание.
16. Основы стандартизации. Закон РФ «О стандартизации». Роль и место стандартизации в управлении качеством.
17. Особенности управления качеством услуг.
18. От концепции Форда-Тейлора к концепции TQM (эволюция идей качества).
19. Отечественные системы управления качеством (1950 – 1980-е гг., общая характеристика).
20. Понятие сертификации продукции/услуги. Преимущества сертификации продукции/услуги.
21. Принципы TQM.
22. Принципы Э. Деминга. Цикл Э. Деминга.
23. Производственная концепция компании «Тойота».
24. Развитие стандартизации, метрологии, сертификации в России. Д.И. Менделеев.
25. Российские премии в области качества и их модели (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, или иные региональные премии).
26. Сертификация в управлении качеством. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Обязательная и добровольная сертификации.
27. Сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).

28. Система тотального управления качеством (TQM).
29. СМК и повышение конкурентоспособности организации/ предприятия.
30. Содержание СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
31. Составляющие системы управления качеством.
32. Стандарты ИСО; ИСО 9001-2015 СМК: общая характеристика.
33. Становление и развитие менеджмента качества. Анализ концепций ИСО и TQM.
34. Управление качеством и повышение конкурентоспособности предприятий.
35. Управление качеством и реинжиниринг бизнес-процессов в организации/ предприятии.
36. Философия качества У.Э. Деминга.
37. Цели и задачи внедрения СМК в организации/предприятии. Функции СМК.
38. Цели и задачи изучения курса «Управление качеством» в системе профессиональной подготовки менеджеров (любых профилей).
39. Этапы проведения сертификации СМК.
40. Этапы управления качеством.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос №2)

1. Дайте характеристику проблеме развития стандартизации, метрологии, сертификации в России во 2-й пол. XIX – нач. XX вв.).
2. Охарактеризуйте зарубежные премии по качеству (по выбору студента).
3. Дайте общую характеристику производственной концепции компании «Тойота», укажите ее плюсы и минусы.
4. Проанализируйте модели российских премий по качеству (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, иные региональные премии).
5. Дайте характеристику Закона РФ «О сертификации продукции и услуг», объясните разницу обязательной и добровольной сертификации.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-3	Сформированы систематические представления: - об универсальных требованиях к составлению отчетов о качестве оказания логистических услуг; - о требованиях к содержательной части отчетов; - о документационном обеспечении управления.	40
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-3	Сформированы умения: - подготавливать отчетность с учетом требований службы менеджмента качества организации/ предприятия. - поддерживать обратную связь с потребителями по части оказания услуг, работать с жалобами (претензиями). - анализировать и классифицировать претензии по качеству услуг. Демонстрирует владения на высоком уровне способности: - по разработке и представлению рекомендаций по улучшению, корректирующим действиям по результатам исследований работ с потребителями услуг. - по совершенствованию политики в области качества. - по улучшению системы менеджмента качества в части оказания логистических услуг. - по совершенствованию работ с внешними поставщиками (контрагентами).	60