

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Набережночелнинский институт (филиал)  
Отделение юридических и социальных наук



**УТВЕРЖДАЮ**  
Первый заместитель  
директора НЧИ КФУ  
Симонова Л.А.  
"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Программа дисциплины

Управление качеством логистических процессов Б2.В.ДВ.3

Специальность: 38.05.02 - Таможенное дело

Специализация:

Квалификация выпускника: специалист таможенного дела

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

**Автор(ы):** Габдуллин Л.В.

**Рецензент(ы):** Нуретдинов Д.И.

### **СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Бикулов Р. А.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Учебно-методическая комиссия Высшей школы экономики и права (Отделение юридических и социальных наук)  
(Набережночелнинский институт (филиал)):

Протокол заседания УМК No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
  - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Габдуллин Л.В. (Кафедра производственного менеджмента, Экономическое отделение), LVGabdullin@kpfu.ru

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-7	способность использовать основы экономических и математических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОПК-4	способность понимать экономические процессы, происходящие в обществе, и анализировать тенденции развития российской и мировой экономик
ПК-8	владение навыками по исчислению таможенных платежей и контролю правильности их исчисления, полноты и своевременности уплаты

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен знать:

- основные логистические процессы на предприятиях;
- законодательные акты, нормативные документы и стандарты качества;
- теоретические основы построения и функционирования систем управления качеством;
- зарубежный и отечественный опыт в области управления качеством логистических процессов.

Должен уметь:

- понимать логистические процессы на предприятии;
- принимать решения в области управления качеством процессов;
- использовать теоретические знания и инструментальные методы экспертных оценок качества и квалиметрии.

Должен владеть:

- необходимыми навыками для дальнейшей практической деятельности в качестве специалиста по логистике и управлению цепями поставок.

Должен демонстрировать способность и готовность:

применять полученные знания на практике.

### 2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б2.В.ДВ.3 Практика и научно-исследовательская работа" основной профессиональной образовательной программы 38.05.02 "Таможенное дело ()" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 1 курсе в 1, 2 семестрах.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 10 часа(ов), в том числе лекции - 4 часа(ов), практические занятия - 6 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 94 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 4 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: отсутствует в 1 семестре; зачет во 2 семестре.

### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Важность, цели и задачи управления качеством логистических процессов	1	1	0	0	10
2.	Тема 2. Стандартизация по обеспечению и управлению качеством. Стандарты ИСО и ГОСТ Р Классификация методов определения показателей качества в логистике.	1	1	0	0	10
3.	Тема 3. Классификация показателей качества, концепции менеджмента качества	1	0	0	0	10
4.	Тема 4. Принципы управления качеством. Основные функции управления качеством логистических процессов Документация и аудит качества	2	1	6	0	34
5.	Тема 5. Сертификация систем качества логистических процессов Требования к системам качества в стандартах ИСО. Экономика качества	2	1	0	0	30
6.	Тема 6. Стандарты ИСО и ГОСТ Р	2	0	0	0	0
	Итого		4	6	0	94

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Важность, цели и задачи управления качеством логистических процессов

Общая цель логистики. Основные задачи логистики. История появления и развития логистики. Понятие качества. Объекты качества.

Система показателей качества. Качество как объект управления. Сущность понятий: квалиметрия, аксонометрия, геокачествометрия, алгебра качества, управление качеством, качествоведение.

##### Тема 2. Стандартизация по обеспечению и управлению качеством. Стандарты ИСО и ГОСТ Р Классификация методов определения показателей качества в логистике.

Стандартизация по обеспечению и управлению качеством. Необходимость стандартов качества для надзорных органов в целях недопущения браков, некачественных товаров и исключения вреда окружающему миру и людям, потребителям. Стандарты ИСО и ГОСТ Р Классификация методов определения показателей качества в логистике.

##### Тема 3. Классификация показателей качества, концепции менеджмента качества

Суть классификации показателей качества, концепции менеджмента качества. Важность качества в менеджменте. Концепция как система взглядов и подходов в качестве играет огромную роль в организации и управлении менеджментом качества. Качественные показатели эффективности качества менеджмента, их роль в классификации.

##### Тема 4. Принципы управления качеством. Основные функции управления качеством логистических процессов Документация и аудит качества

Петля качества, спираль качества, модель качества. Субъект, объект и функции качества. Структура и функции качества. Политика и планирование качества, мотивация и обучение персонала.

Состав нормативной документации системы качества: руководства, приказы, инструкции, журналы, отчеты. Проверка систем качества. Внутренние проверки, проверки со стороны.

##### Тема 5. Сертификация систем качества логистических процессов Требования к системам качества в стандартах ИСО. Экономика качества

Понятие сертификата и необходимость ее применения. Система сертификации: национальная, региональная, международная, обязательная. основополагающие документы в области сертификации.

Знаки соответствия. Контроль в системе сертификации. Оплата работ по сертификации. Структура затрат: затраты на превентивные действия, затраты на инспекцию. Минимизация затрат.

## Тема 6. Стандарты ИСО и ГОСТ Р

Международные стандарты ИСО по обеспечению и управлению качеством. Государственная система стандартизации России. Стандарты серии ИСО -8402, 9000, 14000, 9001 ? - назначение, разработка, состав и структура.

Входной контроль материальных потоков в цепи поставок. Контроль за соблюдением технологической дисциплины, за состоянием оборудования.

### 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений".

Положение от 29 декабря 2018 г. № 0.1.1.67-08/328 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

### 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

#### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 1</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		
1	Письменная работа	ОПК-4 , ОК-7	1. Важность, цели и задачи управления качеством логистических процессов
2	Контрольная работа	ОК-7 , ОПК-4	2. Стандартизация по обеспечению и управлению качеством. Стандарты ИСО и ГОСТ Р Классификация методов определения показателей качества в логистике.
3	Научный доклад	ОК-7	3. Классификация показателей качества, концепции менеджмента качества
<b>Семестр 2</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
1	Контрольная работа	ОК-7 , ПК-8	4. Принципы управления качеством. Основные функции управления качеством логистических процессов Документация и аудит качества
2	Письменная работа	ОК-7 , ОПК-4	5. Сертификация систем качества логистических процессов Требования к системам качества в стандартах ИСО. Экономика качества
3	Научный доклад	ОК-7	6. Стандарты ИСО и ГОСТ Р
	<b>Зачет</b>	ОК-7, ОПК-4, ПК-8	

## 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Семестр 1</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Проявлен хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Проявлен удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Проявлен неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	1
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Проявлен высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Проявлен хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Проявлен удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Проявлен неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	2
Научный доклад	Тема полностью раскрыта. Проявлен высокий уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы и применённые методы соответствуют поставленным задачам.	Тема в основном раскрыта. Проявлен средний уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники. Структура работы и применённые методы в основном соответствуют поставленным задачам.	Тема частично раскрыта. Проявлен удовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, структура работы и применённые методы частично соответствуют поставленным задачам.	Тема не раскрыта. Проявлен неудовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, структура работы и применённые методы не соответствуют поставленным задачам.	3
<b>Семестр 2</b>					
<b>Текущий контроль</b>					

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	1
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	2
Научный доклад	Тема полностью раскрыта. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы и применённые методы соответствуют поставленным задачам.	Тема в основном раскрыта. Продемонстрирован средний уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники. Структура работы и применённые методы в основном соответствуют поставленным задачам.	Тема частично раскрыта. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, структура работы и применённые методы частично соответствуют поставленным задачам.	Тема не раскрыта. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, структура работы и применённые методы не соответствуют поставленным задачам.	3
	<b>Зачтено</b>		<b>Не зачтено</b>		
<b>Зачет</b>	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

**6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Семестр 1**

**Текущий контроль**

**1. Письменная работа**

**Тема 1**

Письменно ответить на следующие вопросы:

1. Роль и задачи отдела технического контроля и метрологической службы в управлении качеством
2. Назначение и организация работ кружков качества
3. Сертификационное обеспечение управления качеством
4. Сертификация работ и услуг в логистике
5. Качество продукции (услуг) и защита прав потребителей
6. Управление затратами на обеспечение качества
7. Оценка эффективности инвестиций в качество
8. Ответственность изготовителя и продавцов за качество продукции (услуг);
9. Отечественный опыт управления качеством продукции;
10. Связь конкурентоспособности и качества;
11. Вертикальная и горизонтальная петля качества

## **2. Контрольная работа**

### Тема 2

Темы контрольных работ.

1. Стандарты качества ИСО и ГОСТ.
2. Управлению качеством в России.
3. Стандарты ИСО 14000
4. Аудит (проверка) систем качества.
5. Роль и задачи отдела технического контроля и метрологической службы в управлении качеством
6. Назначение и организация работ кружков качества
7. Сертификационное обеспечение управления качеством
8. Сертификация работ и услуг в логистике
9. Качество продукции 10. Управление ИСО и ГОСТ

## **3. Научный доклад**

### Тема 3

Темы докладов.

1. Стандартизация по обеспечению и управлению качеством в России.
2. Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению и управлению качеством. Стандарты ИСО 14000
3. Аудит (проверка) систем качества.
4. Роль и задачи отдела технического контроля и метрологической службы в управлении качеством
5. Назначение и организация работ кружков качества
6. Сертификационное обеспечение управления качеством
7. Сертификация работ и услуг в логистике
8. Качество продукции (услуг) и защита прав потребителей
9. Управление затратами на обеспечение качества
10. Оценка эффективности инвестиций в качество.

## **Семестр 2**

### **Текущий контроль**

#### **1. Контрольная работа**

##### Тема 4

Тема контрольной работы. Риски: сущность, классификация и методы управления.

1. Что такое риск?
2. В чем заключается сущность ущерба?
3. Назовите основные факторы, увеличивающие уровень риска.
4. Каковы возможные последствия риска?
5. Что означает понятие ?средняя рисковая группа??
6. Какие методы оценки риска используют в рисковом менеджменте?
7. Какие вы знаете критерии классификации рисков?
8. Что включается в понятие ?управление страховым риском??
9. Какие основные составные элементы процесса управления риском вы знаете?
10. Риск и его основные составляющие
11. Какие критерии классификации рисков используются в страховой практике?
12. Какие критерии используются для оценки рисков?

#### **2. Письменная работа**

##### Тема 5

Темы письменной работы:

1. Роль и задачи отдела технического контроля и метрологической службы в управлении качеством



2. Назначение и организация работ кружков качества
3. Сертификационное обеспечение управления качеством
4. Сертификация работ и услуг в логистике
5. Качество продукции (услуг) и защита прав потребителей
6. Управление затратами на обеспечение качества
7. Оценка эффективности инвестиций в качество
8. Ответственность изготовителя и продавцов за качество продукции (услуг);
9. Отечественный опыт управления качеством продукции;
10. Связь конкурентоспособности и качества.

### **3. Научный доклад**

Тема 6

Темы докладов.

1. Международные стандарты качества ИСО 8402.
2. Стандартизация по обеспечению и управлению качеством в России.
3. Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению и управлению качеством. Стандарты ИСО 14000
4. Аудит (проверка) систем качества.
5. Роль и задачи отдела технического контроля и метрологической службы в управлении качеством
6. Назначение и организация работ кружков качества
7. Сертификационное обеспечение управления качеством
8. Сертификация работ и услуг в логистике
9. Качество продукции (услуг) и защита прав потребителей
10. Управление затратами на обеспечение качества ИСО и ГОСТ

### **Зачет**

Вопросы к зачету:

1. История появления и развития логистики, качества
2. Сущность понятий качества
3. Принципы и факторы обеспечения качества логистических процессов
4. Функциональная система управления качеством
5. Контроль качества, виды и методы контроля.
6. Разновидности материальных потоков
7. Международные стандарты качества ИСО 8402.
8. Стандартизация по обеспечению и управлению качеством в России.
9. Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению и управлению качеством. Стандарты ИСО 14000
10. Аудит (проверка) систем качества.
11. Роль и задачи отдела технического контроля и метрологической службы в управлении качеством
12. Назначение и организация работ кружков качества
13. Сертификационное обеспечение управления качеством
14. Сертификация работ и услуг в логистике
15. Качество продукции (услуг) и защита прав потребителей
16. Управление затратами на обеспечение качества
17. Оценка эффективности инвестиций в качество
18. Ответственность изготовителя и продавцов за качество продукции (услуг);
19. Отечественный опыт управления качеством продукции;
20. Связь конкурентоспособности и качества;
21. Вертикальная и горизонтальная петля качества
22. Основные этапы разработки системы качества
23. Выборочный контроль качества
24. Приз Деминга. Европейская премия по качеству
25. Сущность понятий качества
26. Принципы и факторы обеспечения качества логистических процессов
27. Функциональная система управления качеством
28. Контроль качества, виды и методы контроля.
29. Разновидности материальных потоков
30. Международные стандарты качества ИСО 8402.
31. Стандартизация по обеспечению и управлению качеством в России.
32. Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению и управлению качеством. Стандарты ИСО 14000
33. Аудит (проверка) систем качества.
34. Роль и задачи отдела технического контроля и метрологической службы в управлении качеством

35. Назначение и организация работ кружков качества
36. Сертификационное обеспечение управления качеством
37. Сертификация работ и услуг в логистике
38. Качество продукции (услуг) и защита прав потребителей
39. Управление затратами на обеспечение качества
40. Оценка эффективности инвестиций в качество
41. Ответственность изготовителя и продавцов за качество продукции (услуг);
42. Отечественный опыт управления качеством продукции;
43. Связь конкурентоспособности и качества;
44. Вертикальная и горизонтальная петля качества
45. Основные этапы разработки системы качества
46. Выборочный контроль качества
47. Сущность понятий качества
48. Принципы и факторы обеспечения качества логистических процессов
49. Функциональная система управления качеством
50. Контроль качества, виды и методы контроля.

#### 6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 1</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	1	10
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	10
Научный доклад	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты оцениваются также ораторские способности.	3	5
<b>Семестр 2</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	1	10

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	10
Научный доклад	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты оцениваются также ораторские способности.	3	5
<b>Зачет</b>	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

## 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

### 7.1 Основная литература:

1. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.Т. Шестопал [и др]. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=389993>.
2. Магомедов Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - Москва: Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К', 2013. - 336 с. - ISBN 978-5-394-01715-5. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=415054>.
3. Шемякина Т. Ю. Производственный менеджмент: управление качеством (в строительстве) [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т. Ю. Шемякина. - Москва: Альфа-М, ИНФРА-М, 2013. - 272 с. - ISBN 978-5-98281-321-3. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=366662>.

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Вдовин С. М. Система менеджмента качества организации [Электронный ресурс]: учебное пособие / С. М. Вдовин. - Москва: Издательский Дом 'ИНФРА-М', 2012. - 301 с. - ISBN 978-5-16-005070-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=239037>.
2. Международные стандарты. Сборник новых версий стандартов ИСО серии 9000 (пересмотр ИСО 9000, 9001, 9002, 9003, 9004:1987 и ИСО 8401: 1986.). М.: Изд-во ВНИИС Госстандарта России, 1999.- 341 с.(30 экз.)
3. Герасимов б. И управление качеством [электронный ресурс] : учебное пособие / б. И. Герасимов. - москва: издательство 'форум', 2014. - 216 с. - (профобр). - isbn 978-5-91134-810-6. - режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=425931>.)

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- ? Каталог источников - <http://www.eup.ru/Catalog>
- ? Книжный магазин - <http://www.aup.ru/books>
- ? Электронная библиотека - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Лекции студентами изучаются очно на занятиях, слушая выступления преподавателя. Преподаватель излагает свои мысли в виде слайдов и (или) учебно-иллюстрационных материалах, акцентируя внимание на некоторых аспектах, при этом использую доску меловую. При дистанционной форме применяют платформы МС Тимс, Зуум. В случае пропуска той или иной лекции по уважительной причине студент может скачать презентацию лекций с компьютера доцента или переписать и сокурсников.

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	<p>Работа на практических занятиях предусматривает активное участие в дискуссиях, решение поставленных задач преподавателем. Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекциях, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем. В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- постановка проблемы;</li> <li>- варианты решения;</li> <li>- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.</li> </ul>
самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса нацелена на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий;</li> <li>- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплине;</li> <li>- развитие навыков самоорганизации;</li> <li>- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.</li> </ul> <p>Для выполнения самостоятельной работы студент может воспользоваться специально выделенными для этого аудиториями в каждом здании института. Обязателен выход в интернет для изучения дополнительного материала из Перечня ресурсов, требуемых для и освоения компетенций по данной дисциплине. Самостоятельная работа позволяет осмысленно переносить знания в типовые ситуации, учит анализировать события, явления, факты, создают условия для развития мыслительной активности учащихся, формирует приемы и методы познавательной деятельности.</p> <p>Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса нацелена на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий;</li> <li>- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплине;</li> <li>- развитие навыков самоорганизации;</li> <li>- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.</li> </ul> <p>Для выполнения самостоятельной работы студент может воспользоваться специально выделенными для этого аудиториями в каждом здании института. Обязателен выход в интернет для изучения дополнительного материала из Перечня ресурсов, требуемых для и освоения компетенций по данной дисциплине. Самостоятельная работа позволяет осмысленно переносить знания в типовые ситуации, учит анализировать события, явления, факты, создают условия для развития мыслительной активности учащихся, формирует приемы и методы познавательной деятельности.</p>
письменная работа	<p>Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий. Выполняется на А 4 формате.</p> <p>Подготовка к письменной работе проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса.</p> <p>Помимо основного материала студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. В среднем, подготовка к письменной работе занимает 20 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.</p>
научный доклад	<p>Научный доклад - один из видов монологической речи, публичное, развёрнутое, официальное сообщение по определённому вопросу, основанное на привлечении документальных данных. Доклады могут быть устными или письменными. Формат доклада может быть как простым, с заголовками по темам, так и более сложным - в него могут включаться: диаграммы, таблицы, рисунки, фотографии, рефераты, резюме, приложения, сноски, ссылки, гиперссылки. После доклада могут быть заданы вопросы аудиторией или преподавателем, потом продолжается обсуждение. В комплексе всего этого преподаватель оценивает докладчика. При дистанционной форме ничего существенного не меняется, все происходит в онлайн режиме через видеосвязь.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
контрольная работа	<p>Для выполнения контрольных работ в аудитории необходимо иметь в наличии учебно-методическое пособие, которое можно скачать получить у профессора или доцента. Контрольная работа выполняется на компьютере, оформляется в соответствии с требованиями. Контрольную работу необходимо выполнять самостоятельно как в аудитории, так и в домашних условиях в режиме интерактивного общения параллельно с решением аналогичных задач на практических занятиях. Работа выполняется коллективом (группой) из 2-3 человек, которые преподаватель формирует на первом практическом занятии. Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий. Работа на практических занятиях предусматривает активное участие в дискуссиях, решение поставленных задач преподавателем. Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекциях, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем. В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- постановка проблемы;</li> <li>- варианты решения;</li> <li>- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.</li> </ul>
зачет	<p>Зачет нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Зачет проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий. При подготовке к зачету необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на семинарах и практических занятиях в течение семестра. В каждом билете содержатся 1 вопрос. Дополнительно преподаватель дает задачи похожие на те которые решались на практических (семинарских) занятиях. Возможна дистанционная форма приема зачета на базе МС Тимс.</p>

#### 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Освоение дисциплины "Управление качеством логистических процессов" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах АО "Антиплагиат"

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Освоение дисциплины "Управление качеством логистических процессов" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

#### **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по специальности: 38.05.02 "Таможенное дело"