МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Факультет экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Таюрский
_____ «___»_____20__г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Система управления качеством в логистике Б1.В.ДВ.17

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент
Профиль подготовки: Логистика
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

Автор(ы):
Бахвалов С.Ю.

Рецензент(ы):
Осадчий Э.А.

СОГЛАСОВАНО:
Заведующий(ая) кафедрой: Гапсаламов А. Р.
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г
Учебно-методическая комиссия Елабужского института КФУ (Факультет экономики и управления):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No 967059219

Казань
2019

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Бахвалов С.Ю. Кафедра экономики и менеджмента Факультет экономики и управления , SJBahvalov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины - получение знаний и практических навыков в области управления качеством

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.17 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Изучение дисциплины основывается на знаниях и умениях, полученных студентами при изучении дисциплин 'Теория менеджмента', 'Основы логистики', 'Логистика складирования'.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия
ОПК-7 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ПК-11 (профессиональные компетенции)	владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов
ПК-12 (профессиональные компетенции)	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)
ПК-6 (профессиональные компетенции)	способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-7 (профессиональные компетенции)	владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/ умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и рабо

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

1. должен знать:

- место и значение курса в формировании способности находить организационно - управленческие решения в популярном и методически сильном направлении в TQM (всеобщем управлении качеством);
- систему показателей качества продукции и их значение при создании конкурентоспособной продукции;
- основы менеджмента качества, логистический менеджмент в условиях TQM; требования, задачи и функции логистики;
- принципы логистического обслуживания при экспедировании грузов;
- создание в стране крупных транспортно-экспедиционных центров, использующих в своей деятельности современные информационные технологии.

2. должен уметь:

- организовывать эффективное управление качеством в логистике путем реализации основных управленческих функций (политики и планирования качества, взаимодействие с поставщиками, потребителями, государственными органами);
- вырабатывать квалифицированные решения об улучшении качества всех подразделений предприятия, постоянно повышать уровень знаний работников, улучшать материальную базу предприятия и мотивировать персонал за качественную работу.

3. должен владеть:

- грамотно решать различные вопросы управления качеством;
- квалифицированно формировать политику и цели качества в логистике;
- анализировать и выбирать ключевые принципы организации управления качеством, ориентированном на потребителя; вовлечения работников всех подразделений предприятия в решении проблемных вопросов качества в логистике; организации постоянного улучшения качества путем разработки эффективных мероприятий, обеспечивающих конкурентоспособность как поставщиков так и потребителей продукции.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы) 216 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);
55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);
54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основные понятия и определения.	7		2	2	0	Устный опрос
2.	Тема 2. История отношения бизнеса к качеству.	7		2	2	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Принципы современного менеджмента качества.	7		2	2	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Унификация, нормирование, стандартизация и сертификация как инструменты управления качеством.	7		4	4	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Структура, содержание и практика применения МС ИСО серии 9000.	7		2	4	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Особая роль документации в системах качества.	7		2	4	0	Устный опрос
7.	Тема 7. Статистические методы управления качеством.	7		2	6	0	Устный опрос
8.	Тема 8. Самооценка и аудит систем качества.	7		2	4	0	Устный опрос
9.	Тема 9. Экономические аспекты качества.	7		2	4	0	Устный опрос
.	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	Экзамен
	Итого			20	32	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основные понятия и определения.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Причины актуальности выделения менеджмента качества в отдельный контур управления. Требования к курсу, его содержание, формы работы и итоговое испытание. Характеристика рекомендуемой литературы. Определение качества, объектов качества, участников рынка, стандартизации и сертификации. Цели и формы стандартов и процедур сертификации. Участники процессов стандартизации и сертификации и их основные функции. Соотношение понятий цена, качество, конкурентоспособность в системах качества.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Характеристика рекомендуемой литературы. Определение качества, объектов качества, участников рынка, стандартизации и сертификации. Цели и формы стандартов и процедур сертификации. Участники процессов стандартизации и сертификации и их основные функции. Соотношение понятий цена, качество, конкурентоспособность в системах качества.

Тема 2. История отношения бизнеса к качеству.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Эволюция проблемы обеспечения качества. Шесть основных исторических этапов в развитии работ по качеству: индивидуальный контроль качества, цеховой контроль качества, приемочный контроль качества, статистический контроль качества, выборочный контроль качества, комплексное управление качеством, обеспечение качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Авторитеты в области качества. Зарубежный опыт управления качеством: японский подход; опыт управления качеством в США; европейский опыт управления качеством. История управления качеством в России. Системный подход к управлению качеством на отечественных предприятиях. Современное состояние.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Шесть основных исторических этапов в развитии работ по качеству: индивидуальный контроль качества, цеховой контроль качества, приемочный контроль качества, статистический контроль качества, выборочный контроль качества, комплексное управление качеством, обеспечение качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000.

Тема 3. Принципы современного менеджмента качества.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Принципы современного менеджмента качества, - элементы корпоративной культуры и требования стандартов ИСО серии 9000: - ориентация на потребителя и маркетинг-менеджмент качества, квалиметрический подход к управлению качеством и бенчмаркинг; - ответственность руководства и администрирование как метод управления качеством; - вовлеченность персонала организации в деятельность по совершенствованию качества продукции, процессов и системы, методы повышения мотивации персонала; - процессный подход к управлению качеством; характеристика, измерение, обеспечение и документирование процессов. Управление процессами как метод повышения качества вместо выбраковочного контроля; - системный подход к управлению качеством; роль документирования и формализации взаимодействий в менеджменте качества; - постоянство улучшений как переход к активным формам управления качеством; - управление на основе фактов, статистический метод управления процессами системы качества организации; - взаимовыгодные отношения с поставщиками.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Принципы современного менеджмента качества: - ориентация на потребителя и маркетинг-менеджмент качества, - квалиметрический подход к управлению качеством и бенчмаркинг; - ответственность руководства и администрирование как метод управления качеством; - вовлеченность персонала организации в деятельность по совершенствованию качества продукции, процессов и системы, методы повышения мотивации персонала; - процессный подход к управлению качеством; характеристика, измерение, обеспечение и документирование процессов.

Тема 4. Унификация, нормирование, стандартизация и сертификация как инструменты управления качеством.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Виды и значение стандартов, Законы РФ "О стандартизации", "О сертификации продукции и услуг", "О защите прав потребителей" и "О техническом регулировании", процедуры введения стандартов и сертификации, процедура введения в действие Закона РФ "О техническом регулировании". Стандартизация и сертификация в зарубежных странах, гармонизация систем на международном уровне и роль ИСО. Требования к органам по сертификации и к испытательным лабораториям. Модульная система сертификации продукции и систем качества. Маркировка товаров, штриховое кодирование и товарные знаки. Законы РФ "О стандартизации", "О сертификации продукции и услуг", "О защите прав потребителей" и "О техническом регулировании", процедуры введения стандартов и сертификации, процедура введения в действие Закона РФ "О техническом регулировании". Стандартизация и сертификация в зарубежных странах, гармонизация систем на международном уровне и роль ИСО. Требования к органам по сертификации и к испытательным лабораториям. Модульная система сертификации продукции и систем качества. Маркировка товаров, штриховое кодирование и товарные знаки.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Законы РФ "О стандартизации", "О сертификации продукции и услуг", "О защите прав потребителей" и "О техническом регулировании", процедуры введения стандартов и сертификации, процедура введения в действие Закона РФ "О техническом регулировании". Стандартизация и сертификация в зарубежных странах, гармонизация систем на международном уровне и роль ИСО. Требования к органам по сертификации и к испытательным лабораториям.

Тема 5. Структура, содержание и практика применения МС ИСО серии 9000.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Система стандартов ИСО серии 9000, содержание, назначение и практика применения. Обязательный стандарт МС ИСО 9001:2008г. Требования к системам менеджмента качества: - состав системы и требования к организации; - ответственность руководства; - управление ресурсами; - процессы жизненного цикла продукции; - измерение, анализ и улучшения. Практика применения положений стандарта ИСО 9001 на предприятиях и в организациях различных отраслей. Типовые трудности, с которыми сталкивается отечественный менеджмент качества при внедрении ИСО 9001.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Требования к системам менеджмента качества: - состав системы и требования к организации; - ответственность руководства; - управление ресурсами; - процессы жизненного цикла продукции; - измерение, анализ и улучшения. Практика применения положений стандарта ИСО 9001 на предприятиях и в организациях различных отраслей. Типовые трудности, с которыми сталкивается отечественный менеджмент качества при внедрении ИСО 9001.

Тема 6. Особая роль документации в системах качества.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Система документации и документооборот в менеджменте качества. Документация по качеству и документация по доказательству качества. Пирамида документов по качеству. Общие требования к составу и содержанию документов по качеству. Документирование процессов и процедур в рамках систем качества. Реализация требований по идентификации, регистрации данных о качестве и прослеживаемости.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Документирование процессов и процедур в рамках систем качества. Реализация требований по идентификации, регистрации данных о качестве и прослеживаемости.

Тема 7. Статистические методы управления качеством.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Организация сбора и обработки данных для применения семи простейших инструментов статистического управления качеством по Э. Демингу (теория и практика применения): - построение графиков и контрольные листки; - анализ, расслоение, стратификация; - причинно-следственная диаграмма; - диаграмма Парето, АВС анализ; - корреляционный анализ; - частотные диаграммы; - контрольные карты. Определение номенклатуры и объема данных для управленческого учета в менеджменте качества.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Организация сбора и обработки данных для применения семи простейших инструментов статистического управления качеством по Э. Демингу (теория и практика применения): - построение графиков и контрольные листки

Тема 8. Самооценка и аудит систем качества.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятия результативности и эффективности менеджмента как критериев для оценки управления. Аудит качества и его отличие от других видов проверки качества. Классификация аудитов качества по заказчикам аудита, по целям и масштабам аудита качества. Внешний и внутренний аудит системы качества. Участники аудита. Основные принципы организации внутреннего аудита системы качества. Процедуры организации и проведения внутреннего аудита системы качества. Методы и средства работы аудитора. Квалификационные критерии, установленные стандартом ИСО 19011 для отбора кандидатов в аудиторы. Обучение аудиторов. Этические и психологические аспекты работы аудитора. Использование результатов аудита в непрерывном совершенствовании бизнеса.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Квалификационные критерии, установленные стандартом ИСО 19011 для отбора кандидатов в аудиторы. Обучение аудиторов. Этические и психологические аспекты работы аудитора. Использование результатов аудита в непрерывном совершенствовании бизнеса.

Тема 9. Экономические аспекты качества.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Теории "рационального" качества и "качества без границ". Критерии рационального качества. Роль маркетинговых исследований в области рационализации качества и систем управления качеством. Виды и учет затрат на системы менеджмента качества, основные направления их оптимизации (МС ИСО 10 014 и BS 6143: 1999г.).

практическое занятие (4 часа(ов)):

Критерии рационального качества. Роль маркетинговых исследований в области рационализации качества и систем управления качеством. Виды и учет затрат на системы менеджмента качества, основные направления их оптимизации (МС ИСО 10 014 и BS 6143: 1999г.).

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Се-местр	Неде-ля семе стра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудо-емкость (в часах)	Формы контроля самосто-ятельной работы
1.	Тема 1. Основные понятия и определения.	7		подготовка к устному опросу	12	Устный опрос
2.	Тема 2. История отношения бизнеса к качеству.	7		подготовка к устному опросу	14	Устный опрос
3.	Тема 3. Принципы современного менеджмента качества.	7		подготовка к устному опросу	14	Устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Се-мест	Неде-ля семе стра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудо-емкость (в часах)	Формы контроля самосто-ятельной работы
4.	Тема 4. Унификация, нормирование, стандартизация и сертификация как инструменты управления качеством.	7		подготовка к устному опросу	16	Устный опрос
5.	Тема 5. Структура, содержание и практика применения МС ИСО серии 9000.	7		подготовка к устному опросу	16	Устный опрос
6.	Тема 6. Особая роль документации в системах качества.	7		подготовка к устному опросу	14	Устный опрос
7.	Тема 7. Статистические методы управления качеством.	7		подготовка к устному опросу	14	Устный опрос
8.	Тема 8. Самооценка и аудит систем качества.	7		подготовка к устному опросу	14	Устный опрос
9.	Тема 9. Экономические аспекты качества.	7		подготовка к устному опросу	14	Устный опрос
	Итого				128	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

При проведении занятий допустимо 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.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Основные понятия и определения.

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Цели и формы стандартов и процедур сертификации. 2. Участники процессов стандартизации и сертификации и их основные функции. 3. Соотношение понятий цена, качество, конкурентоспособность в системах качества. 4. Зарубежный опыт управления качеством: японский подход; опыт управления качеством в США; европейский опыт управления качеством.

Тема 2. История отношения бизнеса к качеству.

Устный опрос , примерные вопросы:

1. История управления качеством в России. 2.Системный подход к управлению качеством на отечественных предприятиях. 3. Современное состояние в области управления качеством в России. 4. Управление процессами как метод повышения качества вместо выбраковочного контроля?.

Тема 3. Принципы современного менеджмента качества.

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Системный подход к управлению качеством. 2. Роль документирования и формализации взаимодействий в менеджменте качества. 3. Постоянство улучшений как переход к активным формам управления качеством. 4. Управление на основе фактов, статистический метод управления процессами системы качества организации 5. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Тема 4. Унификация, нормирование, стандартизация и сертификация как инструменты управления качеством.

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Законодательство "О сертификации продукции и услуг" 2. Законодательство "О защите прав потребителей" 3. Законодательство "О техническом регулировании" 4. О техническом регулировании, процедуры введения стандартов и сертификации. 5. Требования к органам по сертификации и к испытательным лабораториям. 6. Модульная система сертификации продукции и систем качества. 7. Маркировка товаров, штриховое кодирование и товарные знаки.

Тема 5. Структура, содержание и практика применения МС ИСО серии 9000.

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Система стандартов ИСО серии 9000, содержание, назначение и практика применения. 2. Обязательный стандарт МС ИСО 9001:2008г. 3. Требования к системам менеджмента качества: - состав системы и требования к организации; - ответственность руководства; - управление ресурсами; - процессы жизненного цикла продукции; - измерение, анализ и улучшения. 4. Практика применения положений стандарта ИСО 9001 на предприятиях и в организациях различных отраслей. Типовые трудности, с которыми сталкивается отечественный менеджмент качества при внедрении ИСО 9001.

Тема 6. Особая роль документации в системах качества.

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Общие требования к составу и содержанию документов по качеству. 2. Документирование процессов и процедур в рамках систем качества. 3. Реализация требований по идентификации, регистрации данных о качестве и прослеживаемости.

Тема 7. Статистические методы управления качеством.

Устный опрос , примерные вопросы:

Организация сбора и обработки данных для применения семи простейших инструментов статистического управления качеством по Э. Демингу (теория и практика применения): - построение графиков и контрольные листки

Тема 8. Самооценка и аудит систем качества.

Устный опрос , примерные вопросы:

Квалификационные критерии, установленные стандартом ИСО 19011 для отбора кандидатов в аудиторы. Обучение аудиторов. Этические и психологические аспекты работы аудитора. Использование результатов аудита в непрерывном совершенствовании бизнеса.

Тема 9. Экономические аспекты качества.

Устный опрос , примерные вопросы:

Теории "рационального" качества и "качества без границ". Критерии рационального качества. Роль маркетинговых исследований в области рационализации качества и систем управления качеством. Виды и учет затрат на системы менеджмента качества, основные направления их оптимизации (МС ИСО 10 014 и BS 6143: 1999г.).

Итоговая форма контроля

экзамен (в 7 семестре)

Примерные вопросы к экзамену:

1. СМК: Идентификация и прослеживаемость. Собственность потребителей.
2. СМК: Менеджмент процессов жизненного цикла продукции.
3. Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000 на предприятии.
4. Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000:2000.
5. СМК: Управление устройствами для мониторинга и измерений.
6. Основные принципы менеджмента качества.
7. Структура МС ИСО серии 9000:2000.
8. СМК: Управление документацией и записями.
9. Особенности системы качества для сферы услуг.
10. СМК: Ответственность руководства.
11. Системный подход в TQM.
12. СМК: Процессы, связанные с потребителями.
13. СМК: Мониторинг и измерение процессов и продукции.
14. Процессный подход в МС ИСО серии 9000:2000.
15. Структура и состав документации по качеству.
16. Роль документации системы качества в ее функционировании.
17. СМК: Закупки.
18. Системы менеджмента окружающей среды.
19. СМК: Менеджмент ресурсов.
20. СМК: Анализ требований, относящихся к продукции.
21. Этапы создания системы качества на предприятии и их содержание.
22. СМК: Анализ со стороны руководства.
23. Система менеджмента качества - модель, общие положения и требования.
24. Валидация специальных процессов
25. Политика и цели предприятия в области качества
26. СМК: Корректирующие и предупреждающие действия.
27. История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
28. Направления дальнейшего совершенствования системы менеджмента качества.
29. СМК: Сохранение соответствия продукции.
30. Основные документы системы качества. Их характеристика.
31. СМК: Верификация закупленной продукции.
32. Исторические этапы развития работ в области качества.
33. СМК: Проектирование и разработка.
34. Общие требования к составу и содержанию документов системы качества.
35. СМК: Управление человеческими ресурсами.
36. СМК: Входные и выходные данные для проектирования и разработки.
37. История работ в области качества в России.
38. СМК: Управление несоответствующей продукцией.

39. Управление документацией системы качества и данными по качеству.
40. СМК: Внутрениие аудиты.
41. Применение методов расслоения, ABC - и корреляционного анализа для решения задач приоритета.
42. Частотная диаграмма и использование коэффициента воспроизводимости процесса.
43. Использование контрольных карт в сочетании с идентификацией и прослеживаемостью.
44. Квалиметрические составляющие качества.
45. Три составляющие понятия "надежность".
46. Параметры безотказности как основные показатели надежности.
47. Целеполагание и политика организации в области качества.
48. Бенчмаркинг как инструмент управления качеством.
49. Модульная система сертификации продукции и систем качества.
50. Процедура сертификации СМК. Выбор сертификационного органа.
51. Роль стандартизации в управлении качеством.
52. Методы вовлечения персонала организации в дело по совершенствованию качества.
53. Соотношение процессного и функционального подходов в менеджменте.
54. Специфика требований к органам по сертификации и к испытательным лабораториям.
55. Соотношение принципов современного менеджмента качества и негативных традиций отечественных поставщиков.
56. Соотношение документирования процессов и управленческих процедур в СМК.
57. Определение понятия "качество" и его анализ.
58. Причинно-следственная диаграмма как инструмент анализа в СМК.
59. Мотивы, побуждающие предприятия и организации перестраивать менеджмент в соответствии с МС ИСО серии 9000.
60. Идеологи всеобщего менеджмента качества.
61. Стандартизация, сертификация и техническое регулирование как методы обеспечения качества.
62. Особенности мотивации персонала на повышение качества.

7.1. Основная литература:

1. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=336613

2. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопал, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=389993

3. Управление качеством / Агарков А.П. - М.:Дашков и К, 2017. - 208 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=450883

7.2. Дополнительная литература:

1. Управление качеством: Учебное пособие / Магер В.Е. - М.:ИНФРА-М Издательский Дом, 2015. - 176 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=478407

2. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 334 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=486424

3. Управление качеством: Учебное пособие / Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015. - 304 с http://znanium.com/bookread2.php?book=503665

7.3. Интернет-ресурсы:

Журнал - http://www.mevriz.ru/

Журнал - http://www.logistika-prim.ru/

Информационно-правовая система - http://www.garant.ru/

ЛогЛинк информационный сайт - http://www.loglink.ru/

Ресурс "Менеджмент качества и ИСО серии 9000" - http://www.quality.eup.ru/

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Система управления качеством в логистике" 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 оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. 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, УМК, 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 профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Освоение дисциплины предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью 30 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 Cre i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audi, 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 оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Логистика .

Автор(ы):
Бахвалов С.Ю. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Осадчий Э.А. _____
"__" _____ 201 __ г.