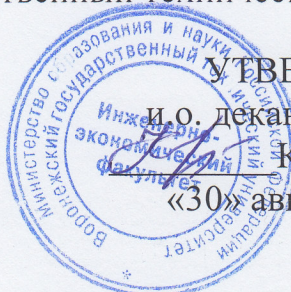


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Воронежский государственный технический университет»



**УТВЕРЖДАЮ**  
и.о. декана факультета  
Красникова А.В.  
«30» августа 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
дисциплины  
«Управление качеством»

**Направление подготовки** 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

**Профиль** Логистика и управление цепями поставок

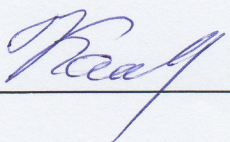
**Квалификация выпускника** бакалавр

**Нормативный период обучения** 4 года / 5 лет

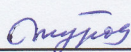
**Форма обучения** очная / заочная

**Год начала подготовки** 2017

Автор программы

  
/Каблашова И.В./

Заведующий кафедрой экономики и управления на предприятии машиностроения

  
/Туровец О.Г./

Руководитель ОПОП

  
/Щеголева Т.В./

Воронеж 2017



## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Цель дисциплины** состоит в формировании у обучающихся комплекса знаний в области теоретических основ управления качеством и умений практического управления качеством процессов логистики и всех видов логистической деятельности на предприятии в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО 9000 и системы тотального менеджмента качества (концепция TQM).

### 1.2. Задачи освоения дисциплины

- дать теоретические знания принципов современной концепции тотального управления качеством;
- научить использовать показатели и методы оценки качества процессов в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО;
- дать практические рекомендации по выбору и обоснованию эффективных решений в области управления и улучшения качества процессов логистики;
- ознакомить с алгоритмом сертификации продукции и системы управления качеством процессов логистики;
- сформировать знания и навыки по обеспечению условий для эффективного функционирования системы управления качеством процессов;
- ознакомить с методикой выбора поставщиков и с основными нормативными документами по управлению качеством процессов логистики.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Управление качеством» относится к дисциплинам вариативной части (дисциплина по выбору) блока Б1.

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Управление качеством» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-3 - владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции
ПК-3	Знать - современные методы статистического контроля и анализа процессов логистики, - содержание основных моделей управления качеством
	уметь - использовать современные методы контроля, оценки и анализа качества процессов логистики, - проводить стратегический анализ и внутренние аудиты системы управления качеством
	владеть - методами разработки стратегии обеспечения конкурентоспособности, - методиками оценки результативности системы управления каче-

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством» составляет 3 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий  
**очная форма обучения**

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		4
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	36	36
В том числе:		
Лекции	18	18
Практические занятия (ПЗ)	18	18
<b>Самостоятельная работа</b>	72	72
Виды промежуточной аттестации - зачет	+	+
Общая трудоемкость: академические часы	108	108
зач.ед.	3	3

**заочная форма обучения**

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		5
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	12	12
В том числе:		
Лекции	6	6
Практические занятия (ПЗ)	6	6
<b>Самостоятельная работа</b>	92	92
Часы на контроль	4	4
Виды промежуточной аттестации - зачет	+	+
Общая трудоемкость: академические часы	108	108
зач.ед.	3	3

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий**

**очная форма обучения**

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	Содержание современной парадигмы менеджмента качества	Сущность и задачи управления качеством. Методология и терминология управления качеством. Развитие системного подхода к управлению качеством. Организационные принципы теорий гурю качества. Принципы международного подхода к управлению качеством процессов производства. Элементы системы тотального менеджмента качества «TQM». Сущность процессного подхода к управлению качеством. Развитие методов и процессов управления качеством. Японский метод функционирования кружков качества. Взаимо-	4	2	12	18

		связь общего менеджмента и менеджмента качества (концепция Э.Деминга).				
2	Основные положения концепции всеобщего управления качеством	Содержание Единой Европейской концепции по качеству. Характеристика модульного подхода к доказательству соответствия требованиям международной системы стандартов. Закон передачи ответственности за качество. Особенности управления качеством в условиях цифровизации производства на режимных объектах. Основные идеи Единой Европейской концепции по качеству. Содержание методов управления качеством Э. Деминга. Этапы цикла «PDCA». Проблемы внедрение всеобщей ответственности за качество на предприятиях.	4	2	12	18
3	Характеристика международных стандартов по управлению качеством	Структура пирамиды стандартов, характеристика содержания стандартов разных уровней. Сравнение подходов к управлению качеством. Развитие моделей системы управления качеством. Элементы стандарта ИСО 9001:2015. Иерархия документов, составляющие политики по качеству. Элементы стандарта ИСО 9004:2009. Содержание стандарта ИСО 9001:2016. Содержание руководства по качеству, методологических инструкций, рабочих и контрольных инструкций. Управление документацией: внесение изменений, изъятие, архивирование и замена новой. Переход к интегрированному управлению качеством.	4	2	12	18
4	Модели оценки результативности системы управления качеством процессов логистики	Элементы моделей Э. Деминга, М. Болдриджа и общеевропейской модели самооценки системы управления качеством. Виды аудита и техника аудита. Содержания мониторинга процессов логистики. Измерение, анализ и улучшения процессов логистики. Этапы проведения сертификационного аудита. Модель обеспечения социальной безопасности деятельности предприятия. Модель управления непрерывным совершенствованием бизнеса. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон. Международная практика сертификации системы управления качеством	2	4	12	18
5	Инструменты и методы управления качеством процессов логистики	Статистические методы контроля и оценки качества процессов логистики. Семь инструментов оценки качества. Методы статистического анализа точности процессов логистики(А.Шухарт, Г. Додж, Г. Деминг и др.). Метод «6 сигм» и «5М». Содержание и применение методов «TRM» и «LIN»-производство. Современные цифровые технологии управления качеством процессов. Характеристика простых и сложных статистических методов. Порядок учета и анализа причин отклонений в процессах логистики и рекламаций. Понятие «рабочее пространство». Стандарты по статистическому приемочному контролю.	2	4	12	18
6	Экономические методы управления качеством процессов логистики и разработки конкурентной стратегии предприятия	Подходы к классификации затрат на управление качеством. Методы измерения, учета и анализа затрат. Распределение затрат по целевому признаку. Составление отчета о затратах. Разработка направлений снижения затрат. Развертывание функции управления затратами на обеспечение качества. Управление затратами на качество. Методы и показатели анализа затрат на качество. Сущность показателя «потребительская стоимость качества». Методы учета и измерения затрат на	2	4	12	18

		управление качеством процессов логистики.				
<b>Итого</b>			<b>18</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	<b>108</b>

### заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	Содержание современной парадигмы менеджмента качества	Сущность и задачи управления качеством. Методология и терминология управления качеством. Развитие системного подхода к управлению качеством. Организационные принципы теорий гуру качества. Принципы международного подхода к управлению качеством процессов производства. Элементы системы тотального менеджмента качества «TQM». Сущность процессного подхода к управлению качеством. Развитие методов и процессов управления качеством. Японский метод функционирования кружков качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества (концепция Э.Деминга).	2	-	14	16
2	Основные положения концепции всеобщего управления качеством	Содержание Единой Европейской концепции по качеству. Характеристика модульного подхода к доказательству соответствия требованиям международной системы стандартов. Закон передачи ответственности за качество. Особенности управления качеством в условиях цифровизации производства на режимных объектах. Основные идеи Единой Европейской концепции по качеству. Содержание методов управления качеством Э. Деминга. Этапы цикла «PDCA». Проблемы внедрения всеобщей ответственности за качество на предприятиях.	2	-	14	16
3	Характеристика международных стандартов по управлению качеством	Структура пирамиды стандартов, характеристика содержания стандартов разных уровней. Сравнение подходов к управлению качеством. Развитие моделей системы управления качеством. Элементы стандарта ИСО 9001:2015. Иерархия документов, составляющие политики по качеству. Элементы стандарта ИСО 9004:2009. Содержание стандарта ИСО 9001:2016. Содержание руководства по качеству, методологических инструкций, рабочих и контрольных инструкций. Управление документацией: внесение изменений, изъятие, архивирование и замена новой. Переход к интегрированному управлению качеством.	2	-	16	18
4	Модели оценки результативности системы управления качеством процессов логистики	Элементы моделей Э. Деминга, М. Болдриджа и общеевропейской модели самооценки системы управления качеством. Виды аудита и техника аудита. Содержания мониторинга процессов логистики. Измерение, анализ и улучшения процессов логистики. Этапы проведения сертификационного аудита. Модель обеспечения социальной безопасности деятельности предприятия. Модель управления непрерывным совершенствованием бизнеса. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон. Международная практика сертификации системы управления качеством	-	2	16	18
5	Инструменты и методы управления качеством процессов логистики	Статистические методы контроля и оценки качества процессов логистики. Семь инструментов оценки качества. Методы статистического анализа точности процессов логистики (А.Шухарт, Г. Додж, Г. Деминг и др.). Метод «6 сигм» и «5M». Содержание и применение методов «TRM» и «LIN»-производство. Современные цифровые тех-	-	2	16	18

		нологии управления качеством процессов. Характеристика простых и сложных статистических методов. Порядок учета и анализа причин отклонений в процессах логистики и рекламаций. Понятие «рабочее пространство». Стандарты по статистическому приемочному контролю.				
6	Экономические методы управления качеством процессов логистики и разработки конкурентной стратегии предприятия	Подходы к классификации затрат на управление качеством. Методы измерения, учета и анализа затрат. Распределение затрат по целевому признаку. Составление отчета о затратах. Разработка направлений снижения затрат. Развертывание функции управления затратами на обеспечение качества. Управление затратами на качество. Методы и показатели анализа затрат на качество. Сущность показателя «потребительская стоимость качества». Методы учета и измерения затрат на управление качеством процессов логистики.	-	2	16	18
<b>Контроль</b>						<b>4</b>
<b>Итого</b>			<b>6</b>	<b>6</b>	<b>92</b>	<b>108</b>

## 5.2 Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом

## 6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины не предусматривает выполнение курсового проекта (работы) или контрольной работы.

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

#### 7.1.1 Этап текущего контроля

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Аттестован	Не аттестован
ПК-3	Знать - современные методы статистического контроля и анализа процессов логистики, - содержание основных моделей управления качеством	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы при защите коллоквиума	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь - использовать современные методы контроля, оценки и анализа качества процессов логистики, - проводить стратегический анализ и внутренние аудиты системы управления качеством	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы при защите самостоятельной работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	владеть - методами разработки стратегии обеспечения конкурентоспособности, - методиками оценки результа-	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы при защите коллоквиума	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	тивности системы управления качеством процессов логистики			
--	--	--	--	--

### 7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 4 семестре для очной формы обучения, 5 семестре для заочной формы обучения по двух-балльной системе:

«зачтено»

«не зачтено»

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Зачтено	Не зачтено
ПК-3	Знать - современные методы статистического контроля и анализа процессов логистики, - содержание основных моделей управления качеством	Тест. Ответы на теоретические вопросы	Выполнение теста на 70- 80% Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	В тесте менее 70% правильных ответов Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки
	уметь - использовать современные методы контроля, оценки и анализа качества процессов логистики, - проводить стратегический анализ и внутренние аудиты системы управления качеством	Решение стандартных, практических задач	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	владеть - методами разработки стратегии обеспечения конкурентоспособности, - методиками оценки результативности системы управления качеством	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

7.2 Примерный перечень оценочных средств (типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

#### 7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию

1. Качество- это:
  - а) соответствие требованиям документации;
  - б) состояние, при котором риск ограничен допустимым уровнем;
  - в) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые требования потребителя.
2. Какой ученый использовал в своей теории ориентацию на потребителя?
  - а) Джуран;
  - б) Фейгенбаум;
  - в) Деминг;
  - г) Исикава;
  - д) Кросби.
3. На каком этапе жизненного цикла инноваций осуществляется перевод запросов потребителя на язык технических требований?
  - а) проектирование и разработка новой продукции;
  - б) планирование и разработка процессов;
  - в) закупки.
  - г) производства
  - д) представление заказчику.
4. Система качества - это:
  - а) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества;
  - б) совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осу-

ществления общего руководства качеством;

в) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

5. Что такое ИСО?

а) международный стандарт;

б) технический комитет;

в) международная организация по стандартизации.

6. Какие обязательные элементы должна включать система качества закупок?

а) необходимые контрактные условия, чертежи, документы на поставку и другую техническую информацию;

б) определять потребность в продукции;

в) выбор подходящих субподрядчиков.

7. К затратам на контроль относятся следующие элементы:

а) контроль опытного образца;

б) обучение по вопросам обеспечения качества;

в) повторный контроль.

8. Кто несёт ответственность за функционирование системы качества?

а) генеральный директор;

б) главный инженер;

в) директор персонала,

г) главный конструктор.

9. Документация по аудиту качества используются:

а) разработки корректирующих мероприятий;

б) назначения следующей даты проведения аудита качества;

в) назначения сроков и ответственных за выполнение корректирующих мероприятий.

10. Методологическое руководство:

а) изложение политики предприятия в области качества;

б) описание организации работ по каждому элементу системы качества;

в) описание совместной деятельности смежных подразделений,

## 7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач

Задача 1. Данные о браке в производстве дисковых пил приведены в таблице. С помощью различных статистических методов контроля произвести анализ данных, выявить наиболее весомую причину брака и сформулировать рекомендации по ее устранению.

Наименование операции	Количество бракованных деталей, шт.	Потери от брака в денежном выражении, у.е.	Процент брака
1. Вырубка круга по $\varnothing$ 305	30	82,0	
2. Вырубка отверстия $\varnothing$ 38	20	10	
3. Расточка отверстия $\varnothing$ 40	10	29,0	
4. Вырубка каналов	60	198,0	
5. Пайка твердосплавных пластин	70	240,0	
6. Шлифование по наружному диаметру	5	41,0	
7. Шлифование зубьев	2	16,8	

Задача 2. Определить коэффициент дефектности ( $K_d$ ) и уровень качества изготовления  $J_k$  для деревообрабатывающего станка при стоимости его изготовления  $C=65$  тыс. руб. и объеме выборки  $n=28$  шт. исходные данные для расчета приведены в таблице.

№ п/п	Шифр дефекта	Коэффициент весомости, $\beta_i, p$ .	Число дефектов, $m_i$	$S_i = \beta_i m_i$
1	001	0,03	142	4,26
2	002	0,21	7	1,47
3	003	0,10	4	0,40
4	004	20,00	12	240,00
5	005	3,04	130	395,20
6	006	0,02	27	0,54

Задача 3. Рассчитать комплексный уровень качества инновационного процесса Технико-экономические характеристики приведены в таблице.



Наименование показателей	Значение по изделиям		Коэффициент весомости показателя	Взвешенный единичный показатель	
	аналог	новое		аналог	новое
1	2	3	4	5	6
1. Производительность, шт./ч	630	70	0,9		
2. Срок службы до первого капремонта, лет	6	8	0,85		
3. Нарботка на отказ, ч.	550	600	0,7		
4. Коэффициент загрузки	0,9	0,8	0,9		
5. Стоимость 1 ч. эксплуатации	40	45	1,0		
6. Стоимость оборудования	650	500	0,9		
7. Стоимость простоев в 1 ч.	50	55	1,0		
8. Годовой фонд времени	4015	3985	0,8		
9. Уровень шума, ДБ	8,7	9,4	0,7		
10. Занимаемая площадь, м <sup>2</sup>	8	9	0,6		
11. Стоимость 1 мг площади	18	19	0,7		
12. Норма амортизации, %	12	14	0,7		
13. Среднее время восстановления, час.	3,5	4,0	0,8		

Задача 4. Рассчитать уровень качества инновационного процесса на основе экономических показателей , приведенных в таблице.

Наименование показателей	Значение по изделиям		Коэффициент весомости показателя	Взвешенный единичный показатель	
	аналог	новое		аналог	новое
1	2	3	4	5	6
1. Производительность, шт./ч	630	70	0,9		
2. Срок службы до первого капремонта, лет	6	8	0,85		
3. Коэффициент загрузки	0,9	0,8	0,9		
4. Стоимость 1 ч. эксплуатации	40	45	1,0		
5. Стоимость оборудования	650	500	0,9		
6. Стоимость простоев в 1 ч.	50	55	1,0		
7. Годовой фонд времени	4015	3985	0,8		
8. Норма амортизации, %	12	14	0,7		

Задача 5. Рассчитать комплексный показатель качества и оценить уровень конкурентоспособности изделия.

Наименование показателей	Коэффициент весомости показателя	Значение показателя по изделиям					
		аналог	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Производительность, шт./ч.	0,9	70	65	63	75	68	72

2. Срок службы до 1 капремонта, мес.	0,82	11	14	12	14	11	12
3. Стоимость, у.е.	0,7	500	450	500	600	400	450
3. Нарботка на отказ, ч.	0,8	500	500	400	350	400	500
4. Среднее время ремонта, ч.	0,7	4,0	3,5	4,5	3,5	4,0	5,0
5. Коэффициент использования	1,0	0,9	0,8	0,9	0,8	0,7	0,8
6. Стоимость 1 ч. работы, у.е.	0,8	650	600	700	750	600	620
7. Фонд времени работы в год, ч.	0,9	4010	3985	3900	3992	4000	4015

### 7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

Задача 1. Выделите общие черты и различия положений системы КСУКП и системы ИСО. Сделайте соответствующие выводы и обоснуйте их. Отчет оформите в виде таблицы. Сравнение проведите по следующим критериям: цель системы, базовые принципы, перечень основных функций управления, вид структуры системы, субъекты и объекты, интерфейсы, входная и выходная информация.

Задача 2. Составьте таблицу сравнительной характеристики статистических методов контроля и анализа качества. Выделите их преимущества и недостатки. Опишите этапы развития статистических методов. Охарактеризуйте области применения статистических методов. Опишите содержание метода «шесть сигм».

Задача 3. В обобщенном виде объясните сущность философии управления Э. Деминга. Почему она противоречива? Объясните 14 принципов Э. Деминга в контексте четырех составляющих системы управления. Почему цепная реакция Э. Деминга не заканчивается повышением прибыли? Не противоречит ли это основам философии Э. Деминга? Выберите три или четыре ключевых направления из 14 принципов Э. Деминга. Как можно было бы перегруппировать эти принципы в логическую последовательность их следования?

Задача 4. Что такое трилогия качества, предложенная Дж. Джураном? Имеются ли в ней какие-то отличия от управленческих подходов, применяемых в других областях бизнеса, скажем в финансах? К каким последствиям привело бы применение трилогии качества Дж. Джурана на предприятии? Согласились ли бы большинство руководителей и исполнителей с повышенным вниманием к контролю качества, а не к планированию и совершенствованию производственных процессов?

Задача 5 Опишите ключевые элементы «всеобщего качества». Почему сфокусированность на потребителе так важна для «всеобщего качества»? Объясните ключевые различия между «традиционными» приемами управления и теми, которые применяются для обеспечения «всеобщего» качества.

### 7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

- 1 Понятие качества, эволюция содержания качества процессов логистики.
2. Методы и показатели оценки качества процессов логистики.
3. Методы и показатели оценки конкурентоспособности предприятия.
4. Эволюция системного подхода к управлению качеством.
5. Цикл управления качеством.
6. Содержание международной системы стандартов по управлению качеством.
7. Принципы теорий гуру качества.

8. Содержание современных принципов управления качеством.
9. Элементы системы тотального управления качеством.
10. Принципы всеобщего управления качеством.
11. Базовые положения международной концепции управления качеством.
12. Содержание закона передачи ответственности за качество.
13. Сущность процессного подхода к управлению качеством.
14. Принципы, методы и виды статистического контроля и управления качеством.
15. Содержание принципа постоянного улучшения качества.
16. Содержание принципа вовлеченности персонала в команды по управлению качеством процессов логистики.
17. Новые требования к формированию культуры на предприятии.
18. Содержание принципа ответственности руководства.
19. Содержание принципа управления на основе фактов.
20. Содержание принципа ориентации на потребителя.
21. Содержание продуктовых моделей управления качеством.
22. Содержание процессных моделей управления качеством.
23. Содержание и виды контроля качества процессов логистики..
24. Индентификация ответственности за контроль качества процессов логистики..
24. Содержание методов индентификации, валидации и верификации процессов логистики..
25. Анализ моделей сертификации системы менеджмента качества.
26. Требования Международной системы стандартов.
27. Сущность процессов аудита системы менеджмента качества.
28. Коммуникации в системе менеджмента качества.
29. Отличие процессной модели управления качеством.
30. Классификация процессов в системе менеджмента качества.
31. Методы управления качеством процессов логистики..
32. Инструменты управления качеством процессов логистики..
33. Структура модели управления качеством в соответствии со стандартом ИСО 9001:2008.
34. Структура модели управления качеством в соответствии со стандартом ИСО 9001:2015.
35. Структура модели управления качеством в соответствии со стандартом ИСО9004:2009.
36. Структура модели управления качеством в соответствии со стандартом ИСО9001:2018.
37. Содержание социального управления качеством.
38. Структура службы менеджмента качества на предприятии.
39. Содержание основных документов в системе менеджмента качества.
40. Организация мониторинга качества процессов логистики..
41. Содержание основных документированных процедур управления качеством процесса.
42. Состав затрат на управление качеством процессов логистики..

43. Методы учета и анализа затрат на управление качеством процессов.
44. Модели проведения оценки функционирования системы менеджмента качества.
45. Принципы и задачи модели проведения оценки системы качества Деминга.
46. Принципы и задачи модели проведения оценки системы качества Болдриджа.
47. Принципы и задачи модели оценки уровня зрелости процессов логистики.
48. Состав простых и сложных статистических методов контроля качества процессов логистики.
49. Методы обеспечения сбалансированности интересов всех сторон (партнеров по бизнесу).
50. Проведение аудитов системы управления качеством и составление отчетной документации.

### **7.2.5 Примерный перечень заданий для подготовки к экзамену**

Не предусмотрено учебным планом

### **7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации**

Зачет проводится по билетам. Билет содержит 2 теоретических вопросов и 2 стандартные задачи. Максимальное количество баллов – 20 баллов.

1. Оценка «Не зачтено» ставится в случае, если студент набрал менее 10 баллов.
2. Оценка «Зачтено» ставится в случае, если студент набрал от 10 до 20 баллов.

### **7.2.7 Паспорт оценочных материалов**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Содержание современной парадигмы менеджмента качества	ПК-3	Тест, защита практических работ, защита реферата, защита самостоятельной работы
2	Основные положения концепции всеобщего управления качеством	ПК-3	Тест, защита практических работ, защита реферата, защита самостоятельной работы
3	Характеристика международных стандартов по управлению качеством	ПК-3	Тест, защита практических работ, защита реферата, защита самостоятельной работы
4	Модели оценки результативности системы управления качеством процессов логистики	ПК-3	Тест, защита практических работ, защита реферата, защита самостоятельной работы
5	Инструменты и методы управления качеством процессов логистики	ПК-3	Тест, защита практических работ, защита реферата, защита самостоятельной работы
6	Экономические методы управления качеством процессов логистики и конкурентоспособностью предприятия	ПК-3	Тест, защита практических работ, защита реферата, защита самостоятельной работы

### **7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Ответы на теоретические вопросы представляются студентом на бумажном носителе. Время, отводимое на теоретические вопросы, составляет 30 минут.

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

## **8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Основная литература**

1. Каблашова И.В. Управление качеством: учеб. пособие [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф. данные (2050 Кб) / И.В. Каблашова, Н.Л. Володина, Е.Н. Богданович. – Воронеж : ФГБОУ ВПО «Воронежский государственный технический университет», 2016. - 221 с.

2. Каблашова И.В. Реализация процессов менеджмента качества на предприятии: учеб. – методич. пособие [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф. данные (2050 Кб) / И.В. Каблашова, Н.Л.Володина.– Воронеж: ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет», 2016. - 296 с.

3. Сертификация систем качества и аудит в логистике: учеб.-метод. пособие [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф. данные (475 Кб) / И.В. Каблашова, Н.Л. Володина, И.В. Логунова, Т.В. Щеголева. - Воронеж: ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет», 2018. - 251 с.

4. Мирный, В. И. Управление качеством на предприятии : учебное пособие / В. И. Мирный, О. А. Голубева, В. П. Димитров. — Ростов-на-Дону : Донской государственный технический университет, 2020. — 83 с. — ISBN 978-5-7890-1734-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117773.html>

5. Елисеева, Е. Н. Менеджмент качества : учебное пособие / Е. Н. Елисеева,



А. В. Жагловская. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2018. — 108 с. — ISBN 978-5-906953-57-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84410.html>

6. Гиссин, В. И Управление транспортно-логистическими процессами: совершенствование качества и безопасности : монография / В. И Гиссин, А. А. Тимонин, А. А. Погребная. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 124 с. — ISBN 978-5-9729-0562-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115186.html>

7. Мирный, В. И. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / В. И. Мирный, О. А. Голубева, В. П. Димитров. — Ростов-на-Дону : Донской государственный технический университет, 2020. — 100 с. — ISBN 978-5-7890-1827-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118032.html>

8. Эдвардс, Деминг Менеджмент нового времени: простые механизмы, ведущие к росту, инновациям и доминированию на рынке / Деминг Эдвардс ; перевод Т. Гуреш ; под редакцией Ю. Адлера, В. Шпера. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 184 с. — ISBN 978-5-9614-1244-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93103.html>

#### **Дополнительная литература**

1. Методические указания к изучению дисциплины, выполнению самостоятельной и контрольной работы по дисциплине «Управление качеством» для студентов направления 38.03.02 «Менеджмент» (все профили) заочной формы обучения / ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет»; сост. И.В. Каблашова, И.В. Логунова. Воронеж, 2018. 52 с.

2. Управление качеством: практикум: учеб. пособие / И.В. Каблашова, Н.В. Володина. Воронеж: ФБ ГОУ ВО «Воронежский го-сударственный технический университет», 2016. 150 с.

3. Статистические методы управления качеством : учебно-методическое пособие / составители О. А. Гужова, Ю. А. Токарев. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 72 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/105073.html>

4. Адлер, Ю. П. Статистическое управление процессами – Statistical Process Control (SPC). Практическое руководство по разведочному анализу данных : учебное пособие / Ю. П. Адлер, В. Л. Шпер. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2020. — 382 с. — ISBN 978-5-907226-49-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106739.html>

**8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

## **Комплект лицензионного программного обеспечения:**

1. Академическая лицензия на использование программного обеспечения Microsoft Office;

## **Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

- Министерство экономического развития  
<http://www.economy.gov.ru/minec/main>
- Федеральная служба по интеллектуальной собственности (Роспатент) –  
<http://www.rupto.ru/>.
- Госкомстат России – <http://www.gks.ru>
- Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Воронежской области – <http://voronezhstat.gks.ru>
- Федеральный образовательный портал: Экономика, Социология, Менеджмент – <http://ecsocman.ru>
- Журнал «Стандарты и качество» <https://ria-stk.ru/>
- Журнал «Методы менеджмента качества» <https://ria-stk.ru/mmqa/about.php>
- Журнал «Деловое совершенство» <https://be.profkiosk.ru/>
- Журнал «Контроль качества продукции» <https://ria-stk.ru/mos/about.php>
- Журнал «Мир измерений»  
<https://mirq.ru/product/zhurnaly-o-kachestve/mir-izmereniy/>
- Редакционно-информационное агентство "Стандарты и качество". Средство массовой информации, посвященное проблемам в области стандартизации и качества в разных отраслях промышленности.  
<http://www.stq.ru/>
- Раздел "Управление качеством и ISO 9000" на ресурсе "Корпоративный менеджмент", где размещены учебники, курсы лекций, аналитические статьи, ссылки на другие источники информации в Интернет. <http://www.cfin.ru/management/iso9000/index.shtml>
- "QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000", Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000, ежедневное обновление.  
<http://quality.eup.ru/>
- Официальный сайт Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии. <http://www.gost.ru/>
- сайт Российской Ассоциации Деминга <http://www.deming.ru/>
- EUP.RU Экономика и управление на предприятиях: научно-образовательный портал. Бесплатная электронная библиотека.  
<http://eup.ru/>
- 10 преимуществ применения стандартов ИСО для малого и среднего бизнеса  
<http://www.iso.org/iso/ru/home/standards/benefitsofstandards.htm>

## **Информационно-справочные системы:**

- Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ».
- <http://window.edu.ru>
- <https://wiki.cchgeu.ru/>

### **Современные профессиональные базы данных:**

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU - <https://elibrary.ru/defaultx.asp>

– Федеральный образовательный портал: Экономика, Социология, Менеджмент – <http://ecsocman.ru>

– База данных по экономическим дисциплинам: <http://economicus.ru>

– Российский портал развития – <http://window.edu.ru/resource/154/49154>

– Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru>

– «Экономические исследования» ЦБ России - [https://www.cbr.ru/ec\\_research/](https://www.cbr.ru/ec_research/)

– AUP.RU – Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>

### **9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

**Лекционная аудитория**, укомплектованная специализированной мебелью, оснащённая демонстрационным оборудованием мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа материалов.

**Аудитории для практических занятий** укомплектованные специализированной мебелью, оснащённая демонстрационным оборудованием мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа материалов.

**Аудитории** для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащённые демонстрационным оборудованием мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа материалов.

**Помещение для самостоятельной работы**, укомплектованное специализированной мебелью, оборудованное техническими средствами обучения: персональными компьютерами с лицензионным программным обеспечением с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета;

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

### **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

По дисциплине «Управление качеством» читаются лекции, проводятся практические занятия.

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

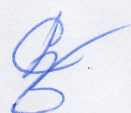


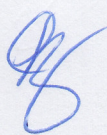
Практические занятия направлены на приобретение практических навы-

ков анализа хозяйственных ситуаций. Занятия проводятся путем проведения семинарского занятия, разбора кейсов, заслушивание и разбора научных докладов в аудитории. Контроль усвоения материала дисциплины производится при сдаче зачета.

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.
Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций;</li> <li>- выполнение домашних заданий и расчетов;</li> <li>- работа над темами для самостоятельного изучения;</li> <li>- участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад;</li> <li>- подготовка к промежуточной аттестации.</li> </ul>
Подготовка к промежуточной аттестации	Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед зачетом три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.



6 Лист регистрации изменений

№ п/п	Перечень вносимых изменений	Дата внесения изменений	Подпись заведующего кафедрой, ответственной за реализацию ОПОП
1	Внесены изменения в рабочие программы дисциплин в части состава используемого лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и справочных информационных систем	30.08.2018	
2	Внесены изменения в рабочие программы дисциплин в части состава используемого лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и справочных информационных систем	31.08.2019	
3	Внесены изменения в рабочие программы дисциплин в части состава используемого лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и справочных информационных систем	31.08.2020	
4	Внесены изменения в рабочие программы дисциплин в части состава используемого лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и справочных информационных систем	31.08.2021	
5	Актуализирован перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины	31.08.2021	