

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
38.03.02 Менеджмент,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Современная система управления качеством логистических процессов**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Международная транспортная логистика

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде  
электронного документа выгружена из единой  
корпоративной информационной системы управления  
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 457859  
Подписал: И.о. заведующего кафедрой Рустамова Ирада  
Талятовна  
Дата: 25.04.2023

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины «Современная система управления качеством логистических процессов» является - формирование у студентов комплекса знаний в области теоретических основ управления качеством и умений практического управления качеством логистических процессов и всех видов логистической деятельности на предприятии в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО 9000 и системы тотального менеджмента качества.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- 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 логистических процессов;
- ознакомить с алгоритмом сертификации продукции и системы управления качеством логистических процессов;
- 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 логистических процессов.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ПК-3** - Способен организовать процесс улучшения качества оказания логистических услуг в международной цепи поставок.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

### **Знать:**

- методы управления качеством логистических услуг;
- принципы построения систем менеджмента качества и механизмы управления;
- рекомендации российских и международных стандартов в управлении

качеством логистических услуг;

- знать методы и средства принятия решений по обеспечению качества логистических процессов

- значение и показатели качества логистических услуг в международной цепи поставок.

**Уметь:**

- определять значения показателей качества логистических услуг;
- применять методы и инструменты управления качеством логистических услуг в международной цепи поставок.

**Владеть:**

- навыками планирования мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции логистических процессов в международной цепи поставок;

- навыками решения практических задачи по управлению качеством логистических процессов в международной цепи поставок;

- навыками выявления и анализа рисков, применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №6
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	32	32
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	16	16

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы

обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 76 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	<p>Тема 1. Теоретические аспекты управления качеством</p> <p>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.</p>
2	<p>Тема 2. Основные положения концепции всеобщего управления качеством</p> <p>Эволюция форм и методов управления качеством. Формы и методы управления качеством. Развитие форм и методов управления качеством за рубежом Содержание Единой Европейской концепции по качеству. Характеристика модульного подхода к доказательству соответствия требованиям международной системы стандартов. Закон передачи ответственности за качество. Основные идеи Единой Европейской концепции по качеству. Содержание методов управления качеством Э. Деминга. Этапы цикла «PDCA».</p>
3	<p>Тема 3. Характеристика международных стандартов по управлению качеством</p> <p>Структура пирамиды стандартов, характеристика содержания стандартов разных уровней. Сравнение подходов к управлению качеством. Развитие моделей системы управления качеством. Содержание руководства по качеству, методологических инструкций, рабочих и контрольных инструкций. Управление документацией: внесение изменений, изъятие, архивирование и замена новой. Переход к интегрированному управлению качеством.</p>
4	<p>Тема 4. Инструменты и методы управления качеством логистических процессов</p> <p>Статистические методы контроля и оценки качества процессов логистики. Семь инструментов оценки качества. Методы статистического анализа точности процессов логистики. Метод «6 сигм» и «5M». Содержание и применение методов «TRM» и</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	«LIN»-производство. Современные цифровые технологии управления качеством логистических 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

## 4.2. Занятия семинарского типа.

### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Тема 1. Теоретические аспекты управления качеством</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность и задачи управления качеством.</li> <li>2. Методология и терминология управления качеством.</li> <li>3. Развитие системного подхода к управлению качеством. Организационные принципы теорий гурю качества.</li> <li>4. Принципы международного подхода к управлению качеством процессов производства.</li> <li>5. Элементы системы тотального менеджмента качества «TQM».</li> <li>6. Сущность процессного подхода к управлению качеством. Развитие методов и процессов управления качеством.</li> <li>7. Японский метод функционирования кружков качества.</li> <li>8. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.</li> </ol>
2	<p>Тема 2. Основные положения концепции всеобщего управления качеством</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Эволюция форм и методов управления качеством.</li> <li>2. Формы и методы управления качеством. Развитие форм и методов управления качеством за рубежом</li> <li>3. Содержание Единой Европейской концепции по качеству.</li> <li>4. Характеристика модульного подхода к доказательству соответствия требованиям международной системы стандартов.</li> <li>5. Закон передачи ответственности за качество.</li> <li>6. Основные идеи Единой Европейской концепции по качеству.</li> <li>7. Содержание методов управления качеством Э. Деминга.</li> <li>8. Этапы цикла «PDCA».</li> </ol>
3	<p>Тема 3. Характеристика международных стандартов по управлению качеством</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Структура пирамиды стандартов, характеристика содержания стандартов разных уровней.</li> <li>2. Сравнение подходов к управлению качеством.</li> <li>3. Развитие моделей системы управления качеством.</li> <li>4. Содержание руководства по качеству, методологических инструкций, рабочих и контрольных инструкций.</li> <li>5. Управление документацией: внесение изменений, изъятие, архивирование и замена новой.</li> <li>6. Переход к интегрированному управлению качеством.</li> </ol>
4	<p>Тема 4. Инструменты и методы управления качеством логистических процессов</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Статистические методы контроля и оценки качества процессов логистики.</li> <li>2. Семь инструментов оценки качества.</li> <li>3. Методы статистического анализа точности процессов логистики. Метод «6 сигм» и «5M».</li> <li>4. Содержание и применение методов «TRM» и</li> <li>5. «LIN»-производство.</li> <li>6. Современные цифровые технологии управления качеством логистических процессов .</li> </ol>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	7. Порядок учета и анализа причин отклонений в процессах логистики и рекламаций. 8. Стандарты по статистическому приемочному контролю.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Подготовка к промежуточной аттестации.
3	Подготовка к текущему контролю.

#### 5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/425062">https://urait.ru/bcode/425062</a>
2	Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/470280">https://urait.ru/bcode/470280</a>
3	Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477910">https://urait.ru/bcode/477910</a>
4	Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 323 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/469623">https://urait.ru/bcode/469623</a>
5	Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст :	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/468586">https://urait.ru/bcode/468586</a>

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

<http://www.gov.ru/> - сервер органов государственной власти РФ  
<http://www.consultant.ru> - сайт Справочной правовой системы «Консультант-плюс»  
<http://www.garant.ru> - сайт Справочной правовой системы «Гарант»  
<http://www.pravo.ru/> - сайт «nПРАВО.RU»  
<http://law.edu.ru/> - сайт «Юридическая Россия»  
<http://www.kremlin.ru> - сайт Президента Российской Федерации.  
<http://government.ru/> - сайт правительства Российской Федерации  
<http://library.miit.ru> Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ)  
<https://www.gks.ru> Федеральная служба государственной статистики

Студентам обеспечена возможность свободного доступа к фондам учебно-методической документации и Интернет-ресурсам. Все студенты имеют возможность открытого доступа:

- к электронному каталогу вузовской библиотеки на платформе Oracle  
<http://miit.ru/portal/page/portal/miit/library/e-catalogue>
- к научной электронной библиотеке «eLibrary» <http://elibrary.ru>
- к электронно-библиотечной системе Book.ru <http://book.ru>
- к электронно-библиотечной системе издательства «Юрайт»  
<http://www.biblio-online.ru>

Студентам обеспечена возможность свободного доступа к фондам учебно-методической документации и Интернет-ресурсам. Все студенты имеют возможность открытого доступа:

- к электронному каталогу вузовской библиотеки на платформе Oracle  
<http://miit.ru/portal/page/portal/miit/library/e-catalogue>
- к научной электронной библиотеке «eLibrary» <http://elibrary.ru>
- к электронно-библиотечной системе Book.ru <http://book.ru>
- к электронно-библиотечной системе издательства «Юрайт»  
<http://www.biblio-online.ru>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Электронная информационно-образовательная среда РУТ (МИИТ), доступная из личного кабинета обучающегося или преподавателя на сайте <http://miit.ru> Лицензионная операционная система MS Windows (академическая лицензия). Лицензионный пакет программ Microsoft Office

(академическая лицензия).

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

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оснащённые наборами демонстрационного оборудования. Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы, оснащённые компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 6 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).



Авторы:

доцент, доцент, к.н. кафедры  
«Международный транспортный  
менеджмент и управление цепями  
поставок»

И.Т. Рустамова

Согласовано:

и.о. заведующего кафедрой  
МТМиУЦП

И.Т. Рустамова

Председатель учебно-методической  
комиссии

Г.А. Моргунова