

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебной работе
_____ М.А. Смирнов
« ____ » _____ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений
Блока 1 «Дисциплины (модули)»
«Управление качеством логистических процессов»

Направление подготовки магистров – 38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) – Логистика и управление транспортными системами.

Типы задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий.

Форма обучения – очная и очно-заочная

Факультет управления и социальных коммуникаций
Кафедра «Менеджмент»

Тверь 2026

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки магистров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчик программы к.т.н., доцент

С.Ю. Осипов

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент»
«___» _____ 20__ г., протокол № ____.

Заведующий кафедрой

О.П. Разинькова

Согласовано:

Начальник учебно-методического
отдела УМУ

Е.Э. Наумова

Начальник отдела
комплектования
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

1. Цели и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Управление качеством логистических процессов» является приобретение магистрантами теоретических и практических знаний в области управления качеством логистических процессов, достижения уровня их конкурентоспособности, необходимого для успешного функционирования предприятия.

Задачи дисциплины:

Теоретическая подготовка магистрантов в области организации, планирования и управления качеством логистических процессов, а также изучение современных концепций и систем управления качеством логистических процессов, комплекса работ по проектированию и внедрению системы управления качеством.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина " Управление качеством логистических процессов" относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОП ВО. Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Планирование логистических операций», «Правовое обеспечение управления транспортными системами», «Менеджмент в транспортно-телематических системах» «Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия транспорта».

Приобретенные знания в рамках дисциплины необходимы для формирования наряду с другими изучаемыми дисциплинами целостного представления о направлении «Менеджмент», а также при написании магистерской диссертации.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:

ПК-7. Способен разрабатывать стратегические планы улучшения качества предоставляемых логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок.

Индикаторы компетенций, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-7.1 Анализирует плановые и отчетные показатели качества предоставляемых логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

ИПК-7.2. Анализирует эффективность внедрения мероприятий по улучшению качества предоставляемых логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

ИПК-7.3. Разрабатывает и внедряет мероприятия по улучшению качества предоставляемых логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

ИПК-7.1.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. как анализировать плановые и отчетные показатели качества предоставляемых логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

Уметь:

У1. использовать плановые и отчетные показатели качества предоставляемых логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1: разработки плановых и отчетных показателей качества предоставляемых логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

ИПК-7.2.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

32. как определять эффективность внедрения мероприятий по улучшению качества предоставляемых логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

Уметь:

У2. анализировать эффективность внедрения мероприятий по улучшению качества предоставляемых логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

Иметь опыт практической подготовки:

ПП2: проведения анализа эффективности внедрения мероприятий по улучшению качества предоставляемых логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

ИПК-7.3.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

33. как разрабатывать и внедрять мероприятия по улучшению качества предоставляемых логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

Уметь:

У3. разрабатывать и внедрять мероприятия по улучшению качества предоставляемых логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

Иметь опыт практической подготовки:

ПП3: по разработке и внедрению мероприятий по улучшению качества предоставляемых логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок

3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекций, практических и самостоятельных работ.

4. Трудоёмкость дисциплины и виды учебной работы

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоёмкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачётных единиц	Академические часы
Общая трудоёмкость дисциплины	4	144
Аудиторные занятия (всего)		42
в том числе:		
Лекции		14
Практические занятия (ПЗ)		28

Лабораторные работы (ЛР)		Не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		66 + 36 (экз.)
в том числе:		
Курсовая работа		40
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим работам и их защиты		22
Контроль текущий и промежуточный (бально-рейтинговый, зачёт, курсовая работа)		4 + 36 (экз.)
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		68
Практические занятия (ПЗ)		28
Лабораторные работы (ЛР)		Не предусмотрены
Курсовая работа		40
Курсовой проект		не предусмотрен

ОЧНО-ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 16. Распределение трудоёмкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачётных единиц	Академические часы
Общая трудоёмкость дисциплины	4	144
Аудиторные занятия (всего)		40
в том числе:		
Лекции		16
Практические занятия (ПЗ)		24
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		68 + 36 (экз.)
в том числе:		
Курсовая работа		40
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим работам и их защиты		24
Контроль текущий и промежуточный (бально-рейтинговый, зачёт, курсовая работа)		4 + 36 (экз.)
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		64
Практические занятия (ПЗ)		24
Лабораторные работы (ЛР)		Не предусмотрены
Курсовая работа		40
Курсовой проект		не предусмотрен

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а. Модули (разделы) дисциплины, трудоёмкость в часах и виды учебной работы.

Наименование модуля	Труд-ть	Лекц-ии	Прак-тич. занят-ия	Лаб. работ-ы	Сам. работа
1. Содержание современной теории управления качеством логистических процессов	13	1	2	-	7 + 3 (экз.)
2. Современные концепции управления качеством	14	2	2	-	6 + 4 (экз.)
3. Функционирование системы управления качеством логистических процессов	15	2	3	-	6 + 4 (экз.)
4. Международные стандарты ИСО 9000 по управлению качеством	15	1	3	-	6 + 5 (экз.)
5. Методика проектирования системы качества с учетом положений ИСО 9000	16	2	3	-	7 + 4 (экз.)
6. Качество продукции и конкурентоспособность предприятия	14	1	3	-	6 + 4 (экз.)
7. Показатели качества логистических процессов	15	2	3	-	7 + 3 (экз.)
8. Методы и инструменты управления качеством	14	1	3	-	7 + 3 (экз.)
9. Оптимизация логистических процессов с учетом требований к качеству	14	1	3	-	7 + 3 (экз.)
10. Аудит и сертификация систем менеджмента качества продукции	14	1	3	-	7 + 3 (экз.)
Всего на дисциплину	144	14	28	-	66 + 36 (экз.)

ОЧНО-ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2б. Модули (разделы) дисциплины, трудоёмкость в часах и виды учебной работы.

Наименование модуля	Труд-ть	Лекц-ии	Прак-тич. занят-ия	Лаб. работ-ы	Сам. работа
1. Содержание современной теории управления качеством логистических процессов	14	2	2	-	7 + 3 (экз.)
2. Современные концепции управления качеством	14	2	2	-	6 + 4 (экз.)

3. Функционирование системы управления качеством логистических процессов	14	2	2	-	6 + 4 (экз.)
4. Международные стандарты ИСО 9000 по управлению качеством	14	1	2	-	6 + 5 (экз.)
5. Методика проектирования системы качества с учетом положений ИСО 9000	15	2	2	-	7 + 4 (экз.)
6. Качество продукции и конкурентоспособность предприятия	14	1	2	-	7 + 4 (экз.)
7. Показатели качества логистических процессов	16	2	3	-	8 + 3 (экз.)
8. Методы и инструменты управления качеством	15	2	3	-	7 + 3 (экз.)
9. Оптимизация логистических процессов с учетом требований к качеству	14	1	3	-	7 + 3 (экз.)
10. Аудит и сертификация систем менеджмента качества продукции	14	1	3	-	7 + 3 (экз.)
Всего на дисциплину	144	16	24		68 + 36 (экз.)

5.2 Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Содержание современной теории управления качеством логистических процессов»

Понятие качества и его роль в логистике. Эволюционные этапы развития и управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством. Положение единой европейской концепции по качеству. Взаимоотношение предприятий с учетом законов ответственности за качество.

МОДУЛЬ 2 «Современные концепции управления качеством»

Принципы тотального управления качеством. Содержание элементов и структура TQM. Методы управления качеством в методологии TQM. Характеристика функций в системе качества. Статистические методы контроля и анализа процессов. Концепция «шесть сигм» и ее инструменты. Система 5S и ее роль в оптимизации логистических процессов. Бенчмаркинг как метод повышения качества.

МОДУЛЬ 3 «Функционирование системы управления качеством логистических процессов»

Схемы и модели системы качества. Планирование политики и стратегии в области качества. Реализация принципа постоянного улучшения качества. Организация постоянного обучения персонала. Практическая квалиметрия в системе качества. Роль и задача метрологической службы предприятия.

МОДУЛЬ 4 «Международные стандарты ИСО 9000 по управлению качеством»

Общая характеристика стандартов: назначения, состав и структура. Сравнение двух версий стандартов ИСО9000. Структура новой модели системы качества. Требования к документации в системе управления качеством.

Содержание элементов модели системы управления качеством Направления перестройки системы качества.

МОДУЛЬ 5 «Методика проектирования системы качества с учетом положений ИСО 9000»

Методика проектирования системы качества с учетом положений ИСО 9000. Документирование процессов в системе качества. Этапы перехода на новую модель управления качеством. Модель процессного подхода к управлению качеством. Сертификация систем управления качеством процессов логистики.

МОДУЛЬ 6 «Качество продукции и конкурентоспособность предприятия»

Взаимосвязь качества и конкурентоспособности. Факторы, влияющие на качество и конкурентоспособность. Управления конкурентоспособностью предприятия и пути повышения конкурентоспособности.

МОДУЛЬ 7 «Показатели качества логистических процессов»

Критерии оценки качества логистического сервиса (сроки поставки, обязательность, готовность к поставке, информационная готовность, гибкость). Методы расчета и анализа показателей.

МОДУЛЬ 8 «Методы и инструменты управления качеством»

Статистические методы контроля качества. Диаграмма Исикавы, диаграмма Парето, контрольные карты. FMEA анализ (анализ видов и последствий отказов).

МОДУЛЬ 9 «Оптимизация логистических процессов с учетом требований к качеству»

Управление запасами и сокращение неликвидов. Оптимизация складских и транспортных процессов. Автоматизация логистических операций.

МОДУЛЬ 10 «Аудит и сертификация систем менеджмента качества продукции»

Проведение внутреннего и внешнего аудита. Подготовка к сертификации по ISO 9001. Непрерывное улучшение качества (цикл Деминга PDCA).

5.3 Практические занятия

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а. Практические работы и их трудоёмкость.

Практические занятия и их трудоёмкость приведены в таблице 3.

Таблица 3а

Порядковый номер модуля. Цель практического занятия	Тематика практического занятия	Трудоем- кость, ч
Модуль 1 Цель: изучение современной теории управления качеством логистических процессов	1. Содержание современной теории управления качеством логистических процессов 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
Модуль 2 Цель: изучение современной концепции управления качеством	1. Стандарты, характеризующие понятие и уровень качества продукции	2

Порядковый номер модуля. Цель практического занятия	Тематика практического занятия	Трудоем- кость, ч
	2.Заслушивание рефератов и их обсуждение	
Модуль 3 Цель: изучение функционирования системы управления качеством логистических процессов	1. Функционирование системы управления качеством логистических процессов 2.Заслушивание и обсуждение рефератов	3
Модуль 4 Цель: изучение международных стандартов ИСО 9000 по управлению качеством	1. Международные стандарты ИСО 9000 по управлению качеством 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	3
Модуль 5 Цель: изучение методики проектирования системы качества с учетом положений ИСО 9000	1. Методика проектирования системы качества с учетом положений ИСО 9000 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	3
Модуль 6 Цель: анализ качества продукции и конкурентоспособности предприятия	1. Качество продукции и конкурентоспособность предприятия 2.Заслушивание рефератов и их обсуждение	3
Модуль 7 Цель: изучение показателей качества логистических процессов	1. Показатели качества логистических процессов 2.Заслушивание и обсуждение рефератов	3
Модуль 8 Цель: изучение методов и инструментов управления качеством	1. Методы и инструменты управления качеством 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	3
Модуль 9 Цель: изучение оптимизации логистических процессов с учетом требований к качеству	1. Оптимизация логистических процессов с учетом требований к качеству 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	3
Модуль 10 Цель: рассмотрение аудита и сертификация систем менеджмента качества продукции	1. Аудит и сертификация систем менеджмента качества продукции 2.Заслушивание рефератов и их обсуждение	3

ОЧНО-ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 36. Практические работы и их трудоёмкость.

Порядковый номер модуля. Цель практического занятия	Тематика практического занятия	Трудоем- кость, ч
--	-----------------------------------	----------------------

Порядковый номер модуля. Цель практического занятия	Тематика практического занятия	Трудоем- кость, ч
Модуль 1 Цель: изучение современной теории управления качеством логистических процессов	1. Содержание современной теории управления качеством логистических процессов 2.Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
Модуль 2 Цель: изучение современной концепции управления качеством	1.Стандарты, характеризующие понятие и уровень качества продукции 2.Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
Модуль 3 Цель: изучение функционирования системы управления качеством логистических процессов	1. Функционирование системы управления качеством логистических процессов 2.Заслушивание и обсуждение рефератов	2
Модуль 4 Цель: изучение международных стандартов ИСО 9000 по управлению качеством	3. Международные стандарты ИСО 9000 по управлению качеством 4. Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
Модуль 5 Цель: изучение методики проектирования системы качества с учетом положений ИСО 9000	3. Методика проектирования системы качества с учетом положений ИСО 9000 4. Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
Модуль 6 Цель: анализ качества продукции и конкурентоспособности предприятия	1. Качество продукции и конкурентоспособность предприятия 2.Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
Модуль 7 Цель: изучение показателей качества логистических процессов	1. Показатели качества логистических процессов 2.Заслушивание и обсуждение рефератов	3
Модуль 8 Цель: изучение методов и инструментов управления качеством	3. Методы и инструменты управления качеством 4. Заслушивание рефератов и их обсуждение	3
Модуль 9 Цель: изучение оптимизации логистических процессов с учетом требований к качеству	3. Оптимизация логистических процессов с учетом требований к качеству 4. Заслушивание рефератов и их обсуждение	3
Модуль 10 Цель: рассмотрение аудита и сертификация систем менеджмента	1. Аудит и сертификация систем менеджмента качества продукции	3

Порядковый номер модуля. Цель практического занятия	Тематика практического занятия	Трудоем- кость, ч
качества продукции	2.Заслушивание рефератов и их обсуждение	

6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль успеваемости

6.1 Цели самостоятельной работы

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

6.2 Организация и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемым им источникам, в подготовке к практическим занятиям, текущему контролю успеваемости, курсовой работе, экзамену.

Предусмотрено 28 практических занятий, которые защищаются посредством тестирования или устного опроса (по желанию обучающегося). Максимальная оценка за выполненную работу — 10 баллов.

Выполнение всех практических работ обязательно. В случае невыполнения практической работы по уважительной причине студент имеет право выполнить письменный реферат по согласованной с преподавателем теме модуля, по которому пропущена практическая работа.

Возможная тематическая направленность реферативной работы для каждого учебно-образовательного модуля представлена в таблице 4.

Таблица 4

Темы рефератов

№ п/п	Модуль	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
1	Модуль 1	Понятие качества и его роль в логистике
		Эволюционные этапы развития и управления качеством
		Комплексное и тотальное управление качеством
2	Модуль 2	Содержание элементов и структура TQM
		Характеристика функций в системе качества
		Статистические методы контроля и анализа процессов
		Бенчмаркинг как метод повышения качества
3	Модуль 3	Схемы и модели системы качества
		Практическая квалиметрия в системе качества

№ п/п	Модуль	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
		Планирование политики и стратегии в области качества
		Роль и задача метрологической службы предприятия
4	Модуль 4	Общая характеристика стандартов: назначения, состав и структура
		Структура новой модели системы качества
		Требования к документации в системе управления качеством
		Содержание элементов модели системы управления качеством
5	Модуль 5	Методика проектирования системы качества с учетом положений ИСО 9000 Сертификация систем управления качеством процессов логистики
		Документирование процессов в системе качества
		Модель процессного подхода к управлению качеством
		Сертификация систем управления качеством процессов логистики
6	Модуль 6	Факторы, влияющие на качество и конкурентоспособность.
		Управления конкурентоспособностью предприятия и пути повышения конкурентоспособности
7	Модуль 7	Критерии оценки качества логистического сервиса
		Методы расчета и анализа показателей
8	Модуль 8	Статистические методы контроля качества
		FMEA анализ (анализ видов и последствий отказов)
9	Модуль 9	Оптимизация складских и транспортных процессов
		Автоматизация логистических операций
10	Модуль 10	Проведение внутреннего и внешнего аудита
		Подготовка к сертификации по ISO 9001

Оценивание реферата по содержанию и качеству выполнения осуществляется путем устного опроса.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Основная литература

1. Барамзин, С.В. Управление качеством логистических процессов : учебное пособие / С.В. Барамзин. - Москва : Российская таможенная академия, 2011. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ЦОР IPR SMART. - ISBN 978-5-9590-0256-5. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/69830.html> . - (ID=190785-0)

2. Протасова, Л. Г. Управление качеством в сфере логистики : учебное пособие для вузов / Л. Г. Протасова, О. В. Плинка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 228 с. — ISBN 978-5-507-49641-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/426323> (дата обращения: 05.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=190741-0)
3. Борисова, Е. В. Управление качеством в логистических системах : учебное пособие / Е. В. Борисова, У. Р. Козырева. — Москва : МАИ, 2023. — 100 с. — ISBN 978-5-4316-1108-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/423050> (дата обращения: 07.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=190807-0)
4. Управление качеством. Практический курс : учебник для среднего профессионального образования / Е.А. Горбашко [и др.]; под редакцией Е.А. Горбашко . - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2026. - 315 с. : ил. - (Профессиональное образование). - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 02.03.2026. - Образовательная платформа Юрайт. - ISBN 978-5-534-17418-2. - URL: <https://urait.ru/bcode/587430> .- (ID=190538-0)
5. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для среднего профессионального образования / С.Г. Васин. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2026. - 334 с. - (Профессиональное образование). - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения 22.01.2026. - Образовательная платформа Юрайт. - ISBN 978-5-534-16793-1. - URL: <https://urait.ru/bcode/587422> .- (ID=189823-0)
6. Управление качеством : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А.Г. Зекунов [и др.]; под редакцией А.Г. Зекунова. - Москва : Юрайт, 2026. - 460 с. : ил. - (Профессиональное образование). - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 02.03.2026. - Образовательная платформа Юрайт. - ISBN 978-5-534-11826-1. - URL: <https://urait.ru/bcode/583959> .- (ID=190542-0)

7.2 Дополнительная литература

1. Тебекин, А.В. Логистика : учебник для экономических вузов по направлению подготовки "Экономика", специальности "Менеджмент" и другим экономическим специальностям : в составе учебно-методического комплекса / А.В. Тебекин. - 3-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2024. - (УМК-У). - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 25.07.2022. - ЭБС Лань. - ЭБС Университетская библиотека онлайн. - ISBN 978-5-394-04461-8.- URL: <https://e.lanbook.com/book/229421>. - (ID=112718-0)
2. Григорьев, М.Н. Логистика. Продвинутый курс : учебник для вузов / М.Н. Григорьев, А.П. Долгов, С.А. Уваров. - 4-е изд. - Москва : Юрайт, 2026. - (Высшее образование). - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке.

- Дата обращения: 07.07.2022. - Образовательная платформа Юрайт. - ISBN 978-5-534-15979-0. - URL: <https://urait.ru/bcode/590319> . - (ID=135090-0)
3. Хайтбаев, В.А. Моделирование и оптимизация подходов к управлению запасами предприятий : практикум / В.А. Хайтбаев, Ю.В. Шмойлова; Самарский государственный университет путей сообщения. - Самара : Самарский государственный университет путей сообщения, 2020. - 124 с. : граф. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 01.03.2024. - ЭБС Лань. URL: <https://e.lanbook.com/book/170636>. - (ID=159051-0)
 4. 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> (дата обращения: 05.05.2026). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - (ID=146996-0)
 5. Соколова, Ю. И. Управление качеством транспортного обслуживания : учебное пособие для студентов магистратуры по направлениям «Менеджмент» и «Экономика» / Ю. И. Соколова, Е. А. Иванова, В. А. Шлеин. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2019. — 136 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116093.html> (дата обращения: 05.05.2026). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - (ID=190738-0)
 6. Елфимова, И. Ф. Контроллинг логистических процессов : учебное пособие / И. Ф. Елфимова, Т. В. Щеголева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-4497-1120-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108299.html> (дата обращения: 07.05.2026). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. . - (ID=190808-0)
 7. Левкин, Г.Г. Контроллинг логистических систем : учебное пособие для вузов / Г.Г. Левкин, Н.Б. Куршакова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2026. - (Высшее образование). - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 09.01.2023. - Образовательная платформа Юрайт. - ISBN 978-5-534-07787-2. - URL: <https://urait.ru/bcode/585308> . - (ID=152934-0)

7.3 Методические материалы

1. Учебно-методический комплекс дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 "Дисциплины (модули)" "Управление качеством логистических процессов". Направление подготовки магистров 38.04.02 Менеджмент. Направленность (профиль) – Логистика и управление транспортными системами : ФГОС 3++ / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. Менеджмент ; сост. С.Ю. Осипов. - 2026. - (УМК). - Текст :

- электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/190803> . - (ID=190803-0)
2. Тезисы лекций по дисциплине "Управление качеством". Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль: Производственный менеджмент. Профиль: Экономика и управление : в составе учебно-методического комплекса / Кафедра "Менеджмент" ; разработчик С.Ю. Осипов. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-Л). - Текст : электронный. - Сервер. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/121428> . - (ID=121428-0)
 3. Методические указания по выполнению лабораторных и практических работ по дисциплине "Управление качеством" Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль: Производственный менеджмент : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. МЕН ; разраб. С.Ю. Осипов. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-ЛР). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/121429> . - (ID=121429-0)
 4. Методические указания по выполнению курсовой работы по дисциплине "Управление качеством" Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль: Производственный менеджмент : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. МЕН ; разраб. С.Ю. Осипов. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-КП). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/121430> . - (ID=121430-0)

7.4 Программное обеспечение по дисциплине

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭБ ТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <https://biblioclub.ru/>
5. Национальная электронная библиотека: <https://rusneb.ru>
6. ЦОР IPRSmart: <https://www.iprbookshop.ru/>
7. Электронная образовательная платформа "Юрайт": <https://urait.ru/>
8. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
9. Информационная система "ТЕХНОРМАТИВ". Конфигурация "МАКСИМУМ" : сетевая версия (годовое обновление) : [нормативно-технические, нормативно-правовые и руководящие документы (ГОСТы, РД, СНИПы и др.). Диск 1, 2, 3, 4. - М. : Технорматив, 2014. - (Документация для профессионалов). - CD. - Текст : электронный. - 119600 р. - (105501-1)
10. База данных учебно-методических комплексов: <https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При изучении дисциплины «Процессный подход в управлении качеством» используются современные средства обучения: наглядные пособия, диаграммы, схемы.

Возможна демонстрация лекционного материала с помощью оверхед-проектора (кодоскопа) и мультипроектора.

9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

9.1 Оценочные средства промежуточной аттестации в форме экзамена

1. Экзаменационный билет соответствует форме, утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам среднего специального образования с учетом профессиональных стандартов. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении.

Обучающемуся даётся право выбора заданий из числа, содержащихся в билете, принимая во внимание оценку, на которую он претендует.

Число экзаменационных билетов – 20. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете – 3 (2 вопроса для категории «знать» и 1 вопрос для категории «уметь»).

Продолжительность экзамена – 60 минут.

2. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. Критерии оценки за экзамен:

для категории «знать»:

выше базового – 2;

базовый – 1;

ниже базового – 0;

критерии оценки и ее значение для категории «уметь»:

отсутствие умения – 0 балл;

наличие умения – 2 балла.

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

4. Вид экзамена – устный.

5. База заданий, предъявляемая обучающимся на экзамене:

1. Понятие качества и его роль в логистике.

2. Эволюционные этапы развития и управления качеством.

3. Комплексное и тотальное управление качеством.
4. Положение единой европейской концепции по качеству.
5. Взаимоотношение предприятий с учетом законов ответственности за качество.
6. Принципы тотального управления качеством.
7. Содержание элементов и структура TQM. Методы управления качеством в методологии TQM.
8. Характеристика функций в системе качества.
9. Статистические методы контроля и анализа процессов.
10. Концепция «шесть сигм» и ее инструменты.
11. Система 5S и ее роль в оптимизации логистических процессов.
12. Бенчмаркинг как метод повышения качества.
13. Схемы и модели системы качества.
14. Планирование политики и стратегии в области качества.
15. Практическая квалиметрия в системе качества.
16. Роль и задача метрологической службы предприятия.
17. Общая характеристика стандартов: назначения, состав и структура.
18. Сравнение двух версий стандартов ИСО9000.
19. Структура новой модели системы качества.
20. Требования к документации в системе управления качеством.
21. Содержание элементов модели системы управления качеством
22. Методика проектирования системы качества с учетом положений ИСО 9000.
23. Документирование процессов в системе качества.
24. Модель процессного подхода к управлению качеством.
25. Сертификация систем управления качеством процессов логистики.
26. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
27. Факторы, влияющие на качество и конкурентоспособность.
28. Управления конкурентоспособностью предприятия и пути повышения конкурентоспособности.
29. Критерии оценки качества логистического сервиса.
30. Методы расчета и анализа логистических показателей.
31. Статистические методы контроля качества.
32. FMEA Анализ (анализ видов и последствий отказов).
33. Управление запасами и сокращение неликвидов.
34. Оптимизация складских и транспортных процессов.
35. Автоматизация логистических операций.
36. Проведение внутреннего и внешнего аудита.
37. Подготовка к сертификации по ISO 9001.
38. Непрерывное улучшение качества (цикл Деминга PDCA).

9.2. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме зачёта

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен.

9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсовой работы

Примерная тематика курсовой работы:

1. Принципы менеджмента качества.
2. Менеджмент качества логистических процессов как основа формирования конкурентных преимуществ.
3. Анализ жизненного цикла производства товаров (услуг) в системе менеджмента качества.
4. Метрологическое обеспечение качества логистических процессов.
5. Анализ показателей и критериев качества логистических процессов.
6. Методы установления коммуникаций в системе менеджмента качества.
7. Методы идентификации требований потребителей логистических процессов.
8. Методы определения удовлетворенности потребителей в системе менеджмента качества логистических процессов.
9. Особенности применения систем менеджмента качества в сфере услуг.
10. Конкурентные преимущества предприятий, применяющих методы менеджмента.
11. Понятие качества логистических процессов и его связь с другими экономическими категориями: производительностью, эффективностью, прибыльностью.
12. Интегрированные системы менеджмента.
13. Менеджмент качества и корпоративная идентичность организации.
14. Ключевые показатели эффективности в менеджменте качества логистических процессов.
15. Система сбалансированных показателей в менеджменте качества логистических процессов.
16. Бенчмаркинг в менеджменте качества.
17. Мотивация в менеджменте качества логистических процессов и вовлечение персонала в принятие управленческих решений.
18. Маркетинг в системе менеджмента качества логистических процессов.
19. Стратегическое управление в менеджменте качества логистических процессов.
20. Методы измерений в менеджменте качества логистических процессов.
21. Внутренний аудит как механизм улучшений в системе менеджмента качества логистических процессов.
22. Статистические методы в менеджменте качества.
23. Методы оценки экономической эффективности в менеджменте качества логистических процессов.
24. Порядок проведения сертификации систем менеджмента качества.
25. Использование услуг внешних консультантов при внедрении системы менеджмента качества.
26. Соотношение качества, стоимости и потребительской стоимости.
27. Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества логистических процессов.
28. Методы управления качеством в технологическом процессе.

29. Управление ресурсами в системе менеджмента качества логистических процессов.
30. Управление рисками в системе менеджмента качества логистических процессов.
31. Политика предприятия в области качества логистических процессов как элемент стратегического управления.
32. Качество и конкурентоспособность товаров и услуг в условиях рынка.
33. Информационное обеспечение управления качеством продукции логистических процессов.
34. Анализ качества продукции.
35. Управление затратами в менеджменте качества логистических процессов.
36. Теория и практика функционально-стоимостного (ФСА) в менеджменте качества
37. Управление человеческими ресурсами в системе менеджменте качества логистических процессов.
38. Процессный подход в менеджменте качества.
39. Управление развитием организации на основе методов менеджмента качества.
40. Измерение и мониторинг как методы управления качеством.
41. Реализация системного подхода в менеджменте качества.
42. Управление проектом внедрения системы менеджмента качества логистических процессов.
43. Управление инфраструктурой в системе менеджмента качества логистических процессов.
44. Управление документацией и записями в системе менеджмента качества логистических процессов.
45. Корректирующие и предупреждающие действия в системе менеджмента качества.
46. Система менеджмента безопасности и рисков и система менеджмента качества.
47. Система экологического менеджмента и система менеджмента качества.
48. Система менеджмента информационной безопасности и система менеджмента качества логистических процессов.
49. Управление инновациями в системе менеджмента качества логистических процессов.
50. Подход к управлению качеством на основе методологии «шесть сигм».

Критерии оценки качества выполнения, как по отдельным разделам, так и работы в целом, определяются в соответствии с рейтинг-планом на курсовую работу по дисциплине. Оценивание работы в целом (интегральная оценка) осуществляется по сумме баллов по разделам, приведенным в рейтинг-плане на курсовую работу. Разделы, которые выносятся на устную защиту, приведены в таблице 5.

Таблица 5

Разделы курсовой работы, представляемые на защиту

Раздел	Баллы по шкале уровня
--------	-----------------------

Раздел	Баллы по шкале уровня
1. Введение	Выше базового — 4 Базовый — 2 Ниже базового — 0
2. Теоретическая часть	Выше базового — 8 Базовый — 4 Ниже базового — 0
3. Практическая часть	Выше базового — 8 Базовый — 4 Ниже базового — 0
4. Заключение	Выше базового — 6 Базовый — 3 Ниже базового — 0
5. Библиографический список	Выше базового — 2 Базовый — 1 Ниже базового — 0

Критерии итоговой оценки по разделам курсовой работы, представляемым на устную защиту:

«отлично» — при сумме баллов от 23 до 28;

«хорошо» — при сумме баллов от 18 до 22;

«удовлетворительно» — при сумме баллов от 14 до 17;

«неудовлетворительно» — при сумме баллов 0 баллов, а также при любой сумме, если по какому-либо из приведенных в таблице 5 разделу работа имеет 0 баллов.

Суммарная оценка заносится в рейтинг-план дисциплины.

Методические материалы, определяющие процедуру выполнения и представления работы и технологию ее оценивания, приведены в методических указаниях по разработке и оформлению курсовой работы к изучаемой дисциплине, которые размещены в электронной базе библиотеки университета.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Студенты перед началом изучения дисциплины ознакомлены с системами кредитных единиц и балльно-рейтинговой оценки, которые опубликованы и размещены на сайте вуза или кафедры.

В учебный процесс внедрена субъект-субъектная педагогическая технология, при которой в расписании каждого преподавателя определяется время консультаций студентов по закрепленному за ним модулю дисциплины.

Рекомендуется обеспечить студентов, изучающих дисциплину, электронными учебниками, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению практических работ, а также всех видов самостоятельной работы.

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины

Кафедра ежегодно обновляет содержание рабочих программ дисциплин, которые оформляются протоколами заседаний дисциплин, форма которых

утверждена Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих
ФГОС ВО.

Приложение

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

Специальность: 38.04.02 Менеджмент

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Управление качеством логистических процессов»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопросы для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла.

Понятие качества и его роль в логистике

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Статистические методы контроля и анализа процессов

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Критерии оценки качества логистического сервиса

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: _____ С.Ю. Осипов

Заведующий кафедрой «Менеджмент» _____ О.П. Разинькова