

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 03.07.2025 05:46:01
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Менеджмента

Кафедра

Маркетинга и логистики

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

24.04.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.17

"Управление качеством в цепях поставок"

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Логистика и управление цепями поставок"

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

4 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2025

Донецк
2025

Составитель(и):

к.э.н., доцент

_____ Лунина В.Ю.

к.э.н., доцент

_____ Попова Т.А.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент

_____ Берко А.К.

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Управление качеством в цепях поставок" разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Логистика и управление цепями поставок", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 24.04.2025 протокол № 12.

Срок действия программы: 2025-2029

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Маркетинга и логистики

Протокол от 31.03.2025 № 10

Заведующий кафедрой:

канд. экон.наук, доцент, Попова Т. А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Маркетинга и логистики

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой канд. экон.наук, доцент, Попова Т. А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Маркетинга и логистики

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. № ____

Зав. кафедрой канд. экон.наук, доцент, Попова Т. А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Маркетинга и логистики

Протокол от " ____ " _____ 2028 г. № ____

Зав. кафедрой канд. экон.наук, доцент, Попова Т. А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2029 - 2030 учебном году на заседании кафедры Маркетинга и логистики

Протокол от " ____ " _____ 2029 г. № ____

Зав. кафедрой канд. экон.наук, доцент, Попова Т. А.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
формирование у студентов комплекса теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством материальных и информационных потоков на всех стадиях управления цепями поставок.	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
изучении терминологии, методов, тенденций развития управления качеством, систем качества; овладении методами оценки, контроля, анализа и совершенствования качества в производственных и сервисных системах; овладении методами измерения, анализа и управления затратами на качество; формировании навыков оценки, анализа и управления логистическими рисками.	
1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
<i>1.3.1. Дисциплина "Управление качеством в цепях поставок" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Логистика распределения	
Основы логистики	
Логистика снабжения	
Общий менеджмент	
Управление ресурсами и затратами	
<i>1.3.2. Дисциплина "Управление качеством в цепях поставок" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Логистика и управление цепями поставок	
Управление цифровыми цепями поставок	
Управление клиентским сервисом в цепях поставок	
Стратегический менеджмент	
Преддипломная практика	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПКс-3.5: использует методы и приемы оценки и управления качеством продукции и процессов в цепях поставок</i>	
Знать:	
Уровень 1	основы теории качества, современное представление, системы и стандарты качества; основы TQM
Уровень 2	методы принятия управленческих решений в области качества, стратегическое и оперативное управления и качество логистических процессов;
Уровень 3	риски в области логистического управления и управления качеством, методы оценки и уменьшение последствий, совершенствование качества логистического сервиса;
Уметь:	
Уровень 1	применять методы TQM для организации и усовершенствования логистических процессов; планировать, разрабатывать и поддерживать процессы управления качеством;
Уровень 2	осуществлять аудит на соответствие процессов стандартам и системам качества; применять статистические инструменты для мониторинга и совершенствования качества;
Уровень 3	рассчитывать риски и разрабатывать стратегии минимизации возможных негативных последствий и совершенствования процессов логистических систем
Владеть:	
Уровень 1	методами управления качеством и основ логистического менеджмента; техникой разработки схем и систем управления качеством логистических процессов на основе принципов TQM и стандартов качества;
Уровень 2	инструментальными средствами и приемами организации и проведения мониторинга, методами статистической обработки результатов;
Уровень 3	методами и приемами получения данных удовлетворенности потребителей и методиками совершенствования систем управления качеством
<i>В результате освоения дисциплины "Управление качеством в цепях поставок" обучающийся</i>	
3.1	Знать:

	основы теории качества, современное представление, системы и стандарты качества; основы TQM, методы принятия управленческих решений в области качества, стратегическое и оперативное управления и качество логистических процессов; риски в области логистического управления и управления качеством, методы оценки и уменьшения последствий, совершенствование качества логистического сервиса;
3.2	Уметь:
	применять методы TQM для организации и усовершенствования логистических процессов; планировать, разрабатывать и поддерживать процессы управления качеством; осуществлять аудит на соответствие процессов стандартам и системам качества; применять статистические инструменты для мониторинга и совершенствования качества; рассчитывать риски и разрабатывать стратегии минимизации возможных негативных последствий и совершенствования процессов логистических систем;
3.3	Владеть:
	методами управления качеством и основ логистического менеджмента; техникой разработки схем и систем управления качеством логистических процессов на основе принципов TQM и стандартов качества; инструментальными средствами и приемами организации и проведения мониторинга, методами статистической обработки результатов; методами и приемами получения данных удовлетворенности потребителей и методиками совершенствования систем управления качеством
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
Промежуточная аттестация	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Управление качеством в цепях поставок" видом промежуточной аттестации является Экзамен	

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "Управление качеством в цепях поставок" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Раздел 1. Теоретические основы управления качеством в логистике						
Качество как экономическая категория и объект управления /Лек/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Качество как экономическая категория и объект управления /Сем зан/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

Качество как экономическая категория и объект управления /Ср/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Модель стоимости процесса /Лек/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Модель стоимости процесса /Сем зан/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Модель стоимости процесса /Ср/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Инструменты и методы менеджмента качества в управлении цепями поставок /Лек/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Инструменты и методы менеджмента качества в управлении цепями поставок /Сем зан/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Инструменты и методы менеджмента качества в управлении цепями поставок /Ср/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Раздел 2. Раздел 2. Современные подходы к управлению качеством в цепях поставок						
Стандартизация процессов в цепях поставок /Лек/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Стандартизация процессов в цепях поставок /Сем зан/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Стандартизация процессов в цепях поставок /Ср/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Требования, предъявляемые к качеству в толкающих и тянущих системах /Лек/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

Требования, предъявляемые к качеству в толкающих и тянущих системах /Сем зан/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Требования, предъявляемые к качеству в толкающих и тянущих системах /Ср/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Современные условия логистической системы для обеспечения качества и конкурентоспособности продукции /Лек/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Современные условия логистической системы для обеспечения качества и конкурентоспособности продукции /Сем зан/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Современные условия логистической системы для обеспечения качества и конкурентоспособности продукции /Ср/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Раздел 3. Раздел 3. Показатели качества в логистики						
Показатели качества логистических процессов в цепях поставок /Лек/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Показатели качества логистических процессов в цепях поставок /Сем зан/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Показатели качества логистических процессов в цепях поставок /Ср/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Оценка затрат на качество по модели "Предупреждение-оценка-отказы" и модели стоимости процесса /Лек/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Оценка затрат на качество по модели "Предупреждение-оценка-отказы" и модели стоимости процесса /Сем зан/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Оценка затрат на качество по модели "Предупреждение-оценка-отказы" и модели стоимости процесса /Ср/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

Основные понятия квалиметрии. Роль квалиметрии в управлении качеством. Классификация показателей качества /Лек/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Основные понятия квалиметрии. Роль квалиметрии в управлении качеством. Классификация показателей качества /Сем зан/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Основные понятия квалиметрии. Роль квалиметрии в управлении качеством. Классификация показателей качества /Ср/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Раздел 4. Раздел 4. Формирование системы управления качеством цепями поставок						
Основы управления качеством в цепях поставок /Лек/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Основы управления качеством в цепях поставок /Сем зан/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Основы управления качеством в цепях поставок /Ср/	6	3	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Диагностика рисков в цепях поставок /Лек/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Диагностика рисков в цепях поставок /Сем зан/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Диагностика рисков в цепях поставок /Ср/	6	3	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Совершенствование производственно-коммерческой деятельности предприятия на основе управления качеством цепями поставок /Лек/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Совершенствование производственно-коммерческой деятельности предприятия на основе управления качеством цепями поставок /Сем зан/	6	4	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

Совершенствование производственно-коммерческой деятельности предприятия на основе управления качеством цепями поставок /Ср/	6	3	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Консультация /Конс/	6	2	ПКс-3.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

3.2 В процессе освоения дисциплины используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ).

Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д.В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотри обсуждение видеofilьмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический,показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Попова Т.А., Лунина В.Ю.	Управление качеством в цепях поставок: конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (профиль «Логистика и управление цепями поставок») очной формы обучения (170 с.)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2025

2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	А. Р. Давыдович	Управление качеством : методическое пособие (56 с.)	Сочи : Сочинский государственный университет, 2020
Л2.2	Аристов, О. В.	Управление качеством: Учебник (224 с.)	Москва : ИНФРА-М, 2024

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Попова Т.А., Лунина В.Ю.	Управление качеством в цепях поставок: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.04.02 Менеджмент	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2025

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		(профиль «Логистика и управление цепями поставок») очной формы обучения (40 с)	
ЛЗ.2	Попова Т.А., Лунина В.Ю.	Управление качеством в цепях поставок: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (профиль «Логистика и управление цепями поставок») очной формы обучения (32 с.)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2025

4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	ЭБС «ЛАНЬ»	https://e.lanbook.com
Э2	ЭБС «ЗНАНИУМ»	https://znanium.ru

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Федеральная служба государственной статистики - <https://rosstat.gov.ru/>
 Федеральная служба государственной статистики <https://rosstat.gov.ru/>
 Статистика бизнеса в России — средний чек, число организаций и рейтинг по регионам - <https://xn--l1agf.xn--p1ai/analytics/>
 Статистика внешнего сектора | Банк России- https://cbr.ru/statistics/macro_itm/external_sector/etg/
 Единая межведомственная информационно-статистическая система-<https://www.fedstat.ru>
 Оценочный портал <http://www.ocenchik.ru/>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:
 рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Примерный перечень контрольных вопросов для подготовки к экзамену:

1. Дайте определение понятия «качество» в контексте цепей поставок.
2. Каковы основные цели управления качеством в цепях поставок?
3. Какие этапы включает процесс обеспечения качества на всех уровнях цепи поставок?
4. В чем заключается отличие между управлением качеством (QM) и обеспечением качества (QA) в логистике?
5. Назовите и охарактеризуйте восемь измерений качества продукции (Garvin).
6. Какова роль принципа «Ориентация на клиента» в управлении качеством цепи поставок?
7. Объясните различие между внутренними и внешними клиентами в цепях поставок.
8. Что такое система менеджмента качества (QMS) и как она внедряется в цепях поставок?
9. Каковы основные стандарты качества, применяемые в логистике и управлении цепями поставок (например, ISO 9001)?
10. Какие инструменты и методы используются для анализа и улучшения качества процессов в цепях поставок (например, SPC, диаграммы Исикавы, Pareto-анализ)?
11. Каковы цели и задачи аудита поставщиков в системе управления качеством?
12. Какие этапы включает процесс отбора и квалификации поставщиков?

13. Как осуществляется мониторинг и оценка эффективности поставщиков (метрики, scorecards)?
14. В чем суть концепции Total Quality Management (TQM) и как она реализуется в цепях поставок?
15. Как Lean-принципы и методы бережливого производства способствуют повышению качества в цепях поставок?
16. Объясните понятие «стоимость качества» (Cost of Quality, CoQ) и её категории.
17. Каковы причины и последствия эффекта «кнута» (bullwhip effect) для качества в цепях поставок?
18. Как осуществляется управление рисками качества в цепях поставок?
19. Какие методы используются для предотвращения поступления контрафактных и некачественных материалов в цепь поставок?
20. Объясните роль и задачи корректирующих и предупреждающих действий (CARA) в управлении качеством поставщиков.
21. Как измеряется и анализируется удовлетворенность конечного потребителя в цепях поставок?
22. Какие подходы применяются для постоянного улучшения качества (Continuous Improvement, Kaizen) в логистике?
23. Какие данные и информационные системы используются для мониторинга качества в цепях поставок?
24. Каковы особенности управления качеством в глобальных и многоуровневых цепях поставок?
25. Какие сложности возникают при интеграции различных систем управления качеством у участников цепи поставок?
26. Какова роль лидерства и корпоративной культуры в формировании системы качества в цепях поставок?
27. Какие основные вызовы и тенденции существуют в области управления качеством в современных цепях поставок?
28. Как осуществляется взаимодействие с поставщиками по вопросам качества (переговоры, соглашения, совместные проекты)?
29. Каковы этапы процесса сертификации поставщиков и продукции?
30. В чем заключается важность анализа возвратов и рекламаций для управления качеством в цепях поставок?

5.2. Темы письменных работ

Примерные темы рефератов по дисциплине:

1. Современные подходы к управлению качеством в цепях поставок
2. Влияние цифровизации на управление качеством логистических процессов
3. Интеграция стандартов ISO 9001 в управление цепями поставок
4. Методы оценки и мониторинга качества поставщиков
5. Роль аудита поставщиков в обеспечении качества цепи поставок
6. Использование системы SCOR для повышения качества в цепях поставок
7. Lean-методы и бережливое производство в управлении качеством поставок
8. Управление рисками качества в глобальных цепях поставок
9. Применение TQM (Total Quality Management) в логистике и снабжении
10. Влияние качества сырья и материалов на общий уровень качества продукции
11. Информационные системы и цифровые платформы для контроля качества в цепях поставок
12. Особенности управления качеством в многоуровневых и международных цепях поставок
13. Анализ возвратов и рекламаций как инструмент повышения качества
14. Методы предотвращения поступления контрафактной продукции в цепь поставок
15. Разработка и внедрение показателей эффективности качества (KPI) в цепях поставок
16. Корректирующие и предупреждающие действия (CARA) в управлении качеством поставщиков
17. Влияние корпоративной культуры на качество в логистических процессах
18. Особенности управления качеством при аутсорсинге логистических услуг
19. Роль обратной связи от клиентов в совершенствовании качества цепи поставок
20. Тенденции и вызовы управления качеством в современных цепях поставок

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление качеством в цепях поставок" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление качеством в цепях поставок" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (практические задания, контроль знаний по разделам), оценки активности работы студента на занятии, включая задания для самостоятельной и индивидуальной работы.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К

ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

К самостоятельной работе студентов по дисциплине относятся их подготовка к семинарским занятиям и написание докладов, рефератов (студентам предоставляется выбор) по каждой изученной теме.

Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Целью семинарских занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков. В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к семинарским занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций: развивающую, информационно-обучающую, ориентирующую и стимулирующую, воспитывающую, исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:

1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
3. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
4. Работа с вопросами для самопроверки;
5. Написание докладов / рефератов;
6. Выполнение индивидуального задания.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории. Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

Методические рекомендации студентам по подготовке к экзамену

При подготовке к экзамену студент должен повторно изучить конспекты лекций и рекомендованную литературу, просмотреть решения основных задач, решенных самостоятельно и на семинарах и включенных в контроль знаний, а также составить письменные ответы на все вопросы, вынесенные на экзамен.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет менеджмента
Кафедра маркетинга и логистики**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Управление качеством в цепях поставок»

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	«Логистика и управление цепями поставок»
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная

Донецк
2025

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в цепях поставок» для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02. Менеджмент профиль «Логистика и управление цепями поставок» очной формы обучения

Автор(ы),
разработчик(и): доцент, канд. экон. наук, доцент, В.Ю. Лунина, доцент, канд.экон.наук,
доцент Т.А. Попова.
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры

маркетинга и логистики

Протокол заседания кафедры от

31.03.2025

№ 10

дата

Заведующий кафедрой

Т.А. Попова

(подпись)

(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Управление качеством в цепях поставок»

1.1. Основные сведения об учебной дисциплине

Таблица 1

Характеристика дисциплины (сведения соответствуют разделу РПУД)

Образовательная программа	бакалавриат	
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент	
Профиль	«Логистика и управление цепями поставок»	
Количество разделов учебной дисциплины	4	
Часть образовательной программы	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
Формы контроля	Текущий контроль (входной контроль, устный опрос, практические задания, доклад, реферат, контроль знаний по разделу, индивидуальное задание)	
Показатели	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	4	
Семестр	6	
Общая трудоемкость (академ. часов)	144	
Аудиторная работа:	74	
Лекционные занятия	36	
Семинарские занятия	36	
Консультации	2	
Самостоятельная работа	43	
Контроль	27	
Курсовая работа	нет	
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	<i>Экзамен</i>	

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

<i>ПКс-3.5: использует методы и приемы оценки и управления качеством продукции и процессов в цепях</i>	
Знать:	
ПКс-3.5 3 1	основы теории качества, современное представление, системы и стандарты качества; основы TQM
ПКс-3.5 3 2	методы принятия управленческих решений в области качества, стратегическое и оперативное управления и качество логистических процессов;
ПКс-3.5 3 3	риски в области логистического управления и управления качеством, методы оценки и уменьшение последствий, совершенствование качества логистического сервиса;
Уметь:	

ПКс-3.5 У 1	применять методы TQM для организации и усовершенствования логистических процессов; планировать, разрабатывать и поддерживать процессы управления качеством;
ПКс-3.5 У 2	осуществлять аудит на соответствие процессов стандартам и системам качества; применять статистические инструменты для мониторинга и совершенствования качества; в цепях поставок
ПКс-3.5 У 3	рассчитывать риски и разрабатывать стратегии минимизации возможных негативных
Владеть:	
ПКс-3.5 В 1	методами управления качеством и основ логистического менеджмента; техникой разработки
ПКс-3.5 В 2	инструментальными средствами и приемами организации и проведения мониторинга, методами статистической обработки результатов;
ПКс-3.5 В 3	методами и приемами получения данных удовлетворенности потребителей и методиками совершенствования систем управления качеством

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Номер семестра	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Теоретические основы управления качеством в логистике				
1	Тема 1.1 Качество как экономическая категория и объект управления	6	ПКс-3.5	Входной контроль, устный опрос, практические задания, доклад
2	Тема 1.2. Модель стоимости процесса	6	ПКс-3.5	устный опрос, практические задания, доклад
3	Тема 1.3. Инструменты и методы менеджмента качества в управлении цепями поставок	6	ПКс-3.5	устный опрос, практические задания, доклад/реферат, контроль знаний по разделу
Раздел 2. Современные подходы к управлению качеством в цепях поставок				
4	Тема 2.1. Стандартизация процессов в цепях поставок	6	ПКс-3.5	устный опрос, практические задания, доклад
5	Тема 2.2. Требования, предъявляемые к качеству в толкающих и тянущих системах	6	ПКс-3.5	устный опрос, практические задания,

				доклад/ реферат
6	Тема 2.3. Современные условия логистической системы для обеспечения качества и конкурентоспособности продукции	6	ПКс-3.5	устный опрос, практические задания, доклад, контроль знаний по разделу
Раздел 3. Показатели качества в логистики				
7	Тема 3.1. Показатели качества логистических процессов в цепях поставок	6	ПКс-3.5	устный опрос, практические задания, доклад
8	Тема 3.2. Оценка затрат на качество по модели "Предупреждение-оценка-отказы" и модели стоимости процесса	6	ПКс-3.5	устный опрос, практические задания, доклад/ реферат
9	Тема 3.3. Основные понятия квалиметрии. Роль квалиметрии в управлении качеством. Классификация показателей качества	6	ПКс-3.5	устный опрос, практические задания, доклад, контроль знаний по разделу
Раздел 4. Формирование системы управления качеством цепями поставок				
10	Тема 4.1. Основы управления качеством в цепях поставок	6	ПКс-3.5	устный опрос, практические задания, доклад, индивидуальное задание
11	Тема 4.2. Диагностика рисков в цепях поставок	6	ПКс-3.5	устный опрос, практические задания, доклад/ реферат
12	Тема 4.3. Совершенствование производственно-коммерческой деятельности предприятия на основе управления качеством цепями поставок	6	ПКс-3.5	устный опрос, практические задания, доклад, контроль знаний по разделу

РАЗДЕЛ 3. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ В ЦЕПЯХ ПОСТАВОК»

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся. В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у

обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности
(балльно-рейтинговая система)

Наименование Раздела/Темы	Вид задания								
	ЛЗ	СЗ			Всего за раздел	КЗР	СР	ИЗ*	
		УО*	ТЗ*	РЗ*					
P.1.Т.1.1	1	3		4	10	10	6	10	
P.1.Т.1.2	1								
P.1.Т.1.3	1								
P.2.Т.2.1	1	4		4	11	10			
P.2.Т.2.2	1					10			
P.2.Т.2.3	1								
P.3.Т.3.1	1	4		4	11	10			
P.3.Т.3.2	1								
P.3.Т.3.3	1								
P.4.Т.4.1	1	3		6	12	10			
P.4.Т.4.2	1								
P.4.Т.4.3	1								
Итого: 100б	12	14		18	44	40	6	10	

ЛЗ – лекционное занятие; 70

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

РЗ – разноуровневые задания;

* другие с виды используемых заданий, предложенных в приложении 1

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

СР – самостоятельная работа обучающегося (доклад, реферат, презентация)

ИЗ – индивидуальное задание (научно-исследовательская работа)

Научно-педагогический работник, ответственный за проведение всех видов занятий по конкретной дисциплине (модулю), сам распределяет баллы по видам работы исходя из 100-балльной системы.

2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие);

рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Раздел 1. Теоретические основы управления качеством в логистике

Тема 1.1 Качество как экономическая категория и объект управления

1. Как определяется качество с позиции рыночной экономики и чем оно отличается от понимания качества в командно-административной экономике?
2. Какие основные свойства и характеристики продукции учитываются при оценке качества согласно стандарту ИСО-8402?
3. В чем заключается взаимосвязь качества продукции и конкурентоспособности товара на рынке?
4. Как квалиметрия способствует количественной оценке качества продукции?
5. Почему качество рассматривается как комплексное понятие, включающее разработку стратегии, организацию производства и маркетинг?

Тема 1.2. Модель стоимости процесса

1. Что такое модель стоимости процесса и какие основные категории затрат на качество она включает?
2. Как затраты на предупреждение дефектов влияют на общую экономическую эффективность предприятия?
3. В чем разница между затратами на оценку качества и затратами, связанными с отказами и браком?
4. Как модель стоимости процесса помогает выявлять и оптимизировать неэффективные участки в логистических процессах?
5. Почему важно учитывать скрытые затраты на качество при управлении цепями поставок?

Тема 1.3. Инструменты и методы менеджмента качества в управлении цепями поставок

1. Как интеграция управления качеством и логистики способствует повышению удовлетворенности клиентов?
2. Какие стандарты и технологии применяются для обеспечения качества в логистических процессах?
3. Как обучение и взаимодействие сотрудников логистики и управления качеством влияют на качество цепей поставок?
4. Какие методы контроля и мониторинга качества используются на этапах хранения и транспортировки?
5. В чем заключаются основные преимущества внедрения систем управления качеством в логистике для конкурентоспособности предприятия?

Раздел 2. Современные подходы к управлению качеством в цепях поставок

Тема 2.1. Стандартизация процессов в цепях поставок

1. Какова роль стандартизации в обеспечении качества цепей поставок?

2. Какие основные стандарты применяются для управления процессами в цепях поставок?
3. Как стандартизация влияет на снижение логистических затрат и повышение эффективности?
4. Какие процессы в цепях поставок подлежат стандартизации в первую очередь?
5. Как стандартизация помогает повысить надежность и предсказуемость поставок?

Тема 2.2. Требования, предъявляемые к качеству в толкающих и тянущих системах

1. В чем принципиальное отличие требований к качеству в толкающих и тянущих системах?
2. Как особенности управления запасами влияют на требования к качеству в этих системах?
3. Какие риски для качества характерны для толкающих систем?
4. Как тянущие системы способствуют улучшению качества обслуживания клиентов?
5. Какие методы контроля качества наиболее эффективны в каждой из систем?

Тема 2.3. Современные условия логистической системы для обеспечения качества и конкурентоспособности продукции

1. Какие современные вызовы влияют на управление качеством в логистических системах?
2. Как интеграция информационных технологий способствует повышению качества в цепях поставок?
3. В чем состоит роль гибкости логистической системы для поддержания конкурентоспособности?
4. Как управление рисками влияет на качество продукции в современных логистических условиях?
5. Какие показатели качества наиболее важны для оценки конкурентоспособности продукции?

Раздел 3. Показатели качества в логистике

Тема 3.1. Показатели качества логистических процессов в цепях поставок

1. Какие ключевые показатели качества используются для оценки логистических процессов?
2. Как измеряется надежность цепи поставок и почему это важно?
3. В чем заключается значение времени реакции цепи поставок как показателя качества?
4. Какие показатели отражают качество сервиса в логистике?
5. Как связаны показатели качества с уровнем удовлетворенности клиентов?

Тема 3.2. Оценка затрат на качество по модели "Предупреждение-оценка-отказы" и модели стоимости процесса

1. Какие категории затрат на качество выделяются в модели "Предупреждение-оценка-отказы"?
2. Как затраты на предупреждение дефектов влияют на общие издержки предприятия?
3. В чем суть модели стоимости процесса в оценке затрат на качество?
4. Какие виды потерь связаны с отказами и браком?
5. Как использование этих моделей помогает оптимизировать управление качеством в цепях поставок?

Тема 3.3. Основные понятия квалиметрии. Роль квалиметрии в управлении качеством. Классификация показателей качества

1. Что такое квалиметрия и какова ее роль в управлении качеством?
2. Какие методы квалиметрии применяются для оценки качества логистических процессов?
3. Как классифицируются показатели качества по различным признакам?
4. В чем отличие количественных и качественных показателей качества?
5. Как квалиметрия помогает принимать управленческие решения по улучшению качества?

Раздел 4. Формирование системы управления качеством цепями поставок

Тема 4.1. Основы управления качеством в цепях поставок

1. Какие основные принципы лежат в основе управления качеством в цепях поставок?
2. Как формируется система управления качеством на уровне цепи поставок?
3. Какие роли играют участники цепи поставок в обеспечении качества?
4. Каковы основные этапы построения системы управления качеством в цепях поставок?
5. Какие инструменты менеджмента качества применяются в цепях поставок?

Тема 4.2. Диагностика рисков в цепях поставок

1. Какие виды рисков влияют на качество в цепях поставок?
2. Какие методы диагностики рисков применяются для оценки качества поставок?
3. Как выявление рисков помогает повысить качество логистических процессов?
4. В чем заключается процесс управления рисками в цепях поставок?
5. Как оценка рисков связана с затратами на качество?

Тема 4.3. Совершенствование производственно-коммерческой деятельности предприятия на основе управления качеством цепями поставок

1. Как управление качеством цепями поставок способствует повышению эффективности производства?
2. Какие изменения в коммерческой деятельности возможны при улучшении качества поставок?
3. Каковы основные направления совершенствования деятельности предприятия через управление качеством?
4. Какие показатели эффективности используются для оценки результатов совершенствования?
5. Как интеграция управления качеством в цепях поставок влияет на конкурентоспособность предприятия?

2.2 Рекомендации по оцениванию входного контроля знаний

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

1. Что вы понимаете под понятием «качество» в контексте производства и услуг?
2. Какие основные цели преследует управление качеством на предприятии?
3. Назовите основные этапы жизненного цикла продукции, на которых важно контролировать качество.
4. Какие стандарты и системы управления качеством вам известны?
5. Почему качество продукции или услуги влияет на конкурентоспособность предприятия?

2.3. Рекомендации по оцениванию результатов решения практических заданий

Количество баллов за решение практического задания по каждой из тем представлено в таблице 2.1.

ТИПОВЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Раздел 1. Теоретические основы управления качеством в логистике

Тема 1.1 Качество как экономическая категория и объект управления

Задание 1:

Компания выпускает два вида продукции: стандартный и премиум-класс. Определите, как различается подход к качеству с позиции производителя и потребителя для каждого вида.

Решение:

Для стандартного продукта качество оценивается с позиции производителя (соответствие техническим требованиям), для премиум-класса — с позиции потребителя (удовлетворение ожиданий, сервис, послепродажное обслуживание).

Задание 2:

Проанализируйте влияние повышения качества продукции на конкурентоспособность предприятия на примере гипотетической фирмы.

Решение:

Повышение качества ведет к росту удовлетворенности клиентов, увеличению объема продаж и улучшению репутации, что усиливает конкурентные позиции.

Задание 3:

Определите, какие элементы деятельности предприятия влияют на качество продукции согласно комплексному подходу.

Решение:

Стратегия, организация производства, маркетинг, послепродажное обслуживание и обучение персонала.

Задание 4:

Составьте перечень факторов, которые необходимо учитывать при переходе от командно-административной к рыночной модели управления качеством.

Решение:

Учет потребностей потребителя, гибкость производства, обратная связь, ориентация на удовлетворение спроса, стандартизация и сертификация.

Задание 5.

Компания выпускает партию продукции стоимостью 1 000 000 руб. При этом уровень брака составил 3%. Рассчитайте прямые потери от брака и определите экономический эффект, если за счет улучшения качества уровень брака снизится до 1%.

Решение:

Потери при 3% брака = $1\,000\,000 \times 0,03 = 30\,000$ руб.

Потери при 1% брака = $1\,000\,000 \times 0,01 = 10\,000$ руб.

Экономический эффект = $30\,000 - 10\,000 = 20\,000$ руб.

Тема 1.2. Модель стоимости процесса

Задание 1:

Рассчитайте общие затраты на качество, если затраты на предупреждение составляют 100 тыс. руб., на оценку — 50 тыс. руб., а затраты на отказы — 150 тыс. руб.

Решение:

Общие затраты = $100 + 50 + 150 = 300$ тыс. руб.

Задание 2:

Проанализируйте, как снижение затрат на предупреждение дефектов на 20% повлияет на общие затраты, если остальные затраты останутся неизменными.

Решение:

Новые затраты на предупреждение = 80 тыс. руб. Общие затраты = $80 + 50 + 150 = 280$ тыс. руб. Снижение общих затрат на 20 тыс. руб.

Задание 3:

Определите, какие виды затрат на качество наиболее критичны для логистической компании, занимающейся доставкой скоропортящихся товаров.

Решение:

Затраты на предупреждение (контроль условий хранения и транспортировки) и затраты на отказы (потери от испорченного товара).

Задание 4:

Составьте рекомендации по оптимизации затрат на качество в логистической цепи с учетом модели стоимости процесса.

Решение:

Увеличить инвестиции в предупреждение дефектов (обучение персонала, улучшение упаковки), снизить затраты на отказы за счет контроля и мониторинга, рационализировать оценочные процедуры.

Задание 5:

В компании затраты на предупреждение дефектов составляют 150 тыс. руб., на оценку — 100 тыс. руб., а затраты из-за отказов — 250 тыс. руб. Рассчитайте общие затраты на качество и долю затрат на предупреждение в общем объеме.

Решение:

Общие затраты = $150 + 100 + 250 = 500$ тыс. руб.

Доля затрат на предупреждение = $(150 / 500) \times 100\% = 30\%$.

Тема 1.3. Инструменты и методы менеджмента качества в управлении цепями поставок

Задание 1:

Опишите, как внедрение стандарта ISO 9001 может повлиять на качество логистических процессов в компании.

Решение:

Стандарт обеспечивает системный подход к управлению качеством, улучшает контроль процессов, снижает ошибки и повышает удовлетворенность клиентов.

Задание 2:

Приведите пример использования метода PDCA (планируй – делай – проверяй – действуй) для улучшения процесса доставки.

Решение:

План: определить цели по срокам доставки; Делай: внедрить новые маршруты; Проверять: анализировать показатели своевременности; Действуй: корректировать маршруты и процессы.

Задание 3:

Оцените эффективность использования статистического контроля качества (SPC) на этапе приемки товаров от поставщиков.

Решение:

SPC позволяет выявлять отклонения и дефекты на ранних этапах, снижая вероятность поступления некачественного товара в цепь поставок.

Задание 4:

Разработайте план обучения персонала для повышения качества работы в логистической цепи.

Решение:

Определить ключевые компетенции, провести тренинги по стандартам качества, внедрить систему мотивации и контроля, организовать регулярные оценки знаний.

Задание 5:

Внедрение системы PDCA позволило сократить количество ошибок в логистическом процессе с 20 до 12 за месяц. Рассчитайте процент снижения ошибок.

Решение:

Снижение ошибок = $(20 - 12) = 8$

Процент снижения = $(8 / 20) \times 100\% = 40\%$.

Раздел 2. Современные подходы к управлению качеством в цепях поставок

Тема 2.1. Стандартизация процессов в цепях поставок

Задание 1:

Определите, какие процессы в цепи поставок целесообразно стандартизировать для снижения рисков брака.

Решение:

Процессы приемки, хранения, упаковки, транспортировки и контроля качества.

Задание 2:

Составьте план внедрения стандарта ISO 28000 (управление безопасностью цепи поставок) в логистической компании.

Решение:

Анализ текущих процессов, обучение сотрудников, разработка процедур, внедрение контроля и аудита, сертификация.

Задание 3:

Проанализируйте влияние стандартизации на скорость и точность выполнения заказов.

Решение:

Стандартизация снижает вариативность процессов, повышает предсказуемость и уменьшает ошибки, что ускоряет обработку заказов.

Задание 4:

Оцените риски при отсутствии стандартизации в цепях поставок.

Решение:

Повышенный уровень брака, задержки, несоответствие требованиям клиентов, рост затрат на исправление ошибок.

Задание 5:

В толкающей системе средний запас составляет 500 единиц, а в тянущей — 200 единиц. Если среднее время заказа равно 10 дням, рассчитайте коэффициент оборачиваемости запасов для каждой системы (оборотность = средний запас / время заказа).

Решение:

Толкающая система: $500 / 10 = 50$ единиц в день

Тянущая система: $200 / 10 = 20$ единиц в день

Тема 2.2. Требования, предъявляемые к качеству в толкающих и тянущих системах

Задание 1:

Сравните требования к качеству запасов в толкающей и тянущей системах на примере склада.

Решение:

В толкающей системе важен большой объем и стабильность запасов, в тянущей — скорость пополнения и точность прогноза.

Задание 2:

Проанализируйте, как ошибки прогноза спроса влияют на качество обслуживания в толкающей системе.

Решение:

Избыточные запасы ведут к росту затрат и риску устаревания, недостаток — к срывам поставок и потере клиентов.

Задание 3:

Определите, какие методы контроля качества наиболее эффективны в тянущей системе.

Решение:

Мониторинг в реальном времени, автоматизированные системы заказа, быстрая обратная связь.

Задание 4:

Разработайте рекомендации по улучшению качества в толкающей системе при высоком уровне брака.

Решение:

Оптимизация прогноза, повышение контроля качества на производстве, снижение избыточных запасов.

Задание 5:

После внедрения стандартизации время обработки заказа сократилось с 5 часов до 3 часов. Рассчитайте процент улучшения производительности.

Решение:

Сокращение времени = $5 - 3 = 2$ часа

Процент улучшения = $(2 / 5) \times 100\% = 40\%$.

Тема 2.3. Современные условия логистической системы для обеспечения качества и конкурентоспособности продукции

Задание 1:

Проанализируйте влияние цифровизации логистики на качество обслуживания клиентов.

Решение:

Цифровизация улучшает прозрачность, ускоряет обмен информацией, снижает ошибки и повышает удовлетворенность.

Задание 2:

Определите, как гибкость логистической системы помогает адаптироваться к изменениям спроса и поддерживать качество.

Решение:

Гибкость позволяет быстро перенастраивать процессы, снижать время реакции и минимизировать сбои.

Задание 3:

Разработайте план мероприятий по улучшению качества логистических услуг в условиях высокой конкуренции.

Решение:

Внедрение стандартов, обучение персонала, использование ИТ-систем, контроль показателей качества.

Задание 4:

Оцените роль партнерских отношений в цепях поставок для обеспечения качества продукции.

Решение:

Партнерство улучшает координацию, обмен информацией, совместное решение проблем и повышение качества.

Задание 5:

Компания повысила уровень удовлетворенности клиентов с 80% до 92% за счет улучшения логистики. Рассчитайте абсолютное и относительное увеличение удовлетворенности.

Решение:

Абсолютное увеличение = $92\% - 80\% = 12\%$

Относительное увеличение = $(12 / 80) \times 100\% = 15\%$.

Раздел 3. Показатели качества в логистике

Тема 3.1. Показатели качества логистических процессов в цепях поставок

Задание 1:

Рассчитайте показатель своевременности доставки, если из 100 заказов 90 были доставлены вовремя.

Решение:

Своевременность = $(90/100) \times 100\% = 90\%$.

Задание 2:

Оцените уровень качества логистического процесса по показателю точности комплектации, если из 500 заказанных позиций 485 были собраны правильно.

Решение:

Точность комплектации = $(485/500) \times 100\% = 97\%$.

Задание 3:

Проанализируйте причины снижения показателя сохранности грузов на складе.

Решение:

Нарушение условий хранения, ошибки персонала, некачественная упаковка.

Задание 4:

Разработайте систему мониторинга ключевых показателей качества логистики для среднего предприятия.

Решение:

Выделить показатели: своевременность, точность, сохранность, уровень сервиса; определить методы сбора данных; установить целевые значения; организовать регулярный анализ.

Задание 5:

Из 200 заказов 180 были доставлены вовремя. Рассчитайте показатель своевременности доставки в процентах.

Решение:

$$\text{Своевременность} = (180 / 200) \times 100\% = 90\%.$$

Тема 3.2. Оценка затрат на качество по модели "Предупреждение-оценка-отказы" и модели стоимости процесса

Задание 1:

Рассчитайте общие затраты на качество, если затраты на предупреждение — 120 тыс. руб., на оценку — 80 тыс. руб., на отказы — 200 тыс. руб.

Решение:

$$\text{Общие затраты} = 120 + 80 + 200 = 400 \text{ тыс. руб.}$$

Задание 2:

Определите, как снижение затрат на отказы на 25% повлияет на общие затраты при неизменных остальных статьях.

Решение:

$$\text{Новые затраты на отказы} = 200 * 0.75 = 150 \text{ тыс. руб.}$$

$$\text{Общие затраты} = 120 + 80 + 150 = 350 \text{ тыс. руб.}$$

Задание 3:

Проанализируйте, какие меры можно принять для снижения затрат на отказы в логистической цепи.

Решение:

Улучшение контроля качества, обучение персонала, оптимизация упаковки и транспортировки.

Задание 4:

Составьте рекомендации по балансировке затрат на предупреждение и оценку для минимизации общих затрат на качество.

Решение:

Увеличить инвестиции в предупреждение дефектов, что снизит затраты на отказы; оптимизировать оценочные процедуры для снижения затрат без потери качества.

Задание 5:

Затраты на предупреждение составляют 40 тыс. руб., на оценку — 25 тыс. руб., а затраты на отказы — 35 тыс. руб. Рассчитайте общие затраты на качество и долю затрат на отказы.

Решение:

$$\text{Общие затраты} = 40 + 25 + 35 = 100 \text{ тыс. руб.}$$

$$\text{Доля затрат на отказы} = (35 / 100) \times 100\% = 35\%.$$

Тема 3.3. Основные понятия квалиметрии. Роль квалиметрии в управлении качеством. Классификация показателей качества

Задание 1:

Определите, какие показатели качества относятся к количественным, а какие — к качественным, на примере логистического процесса.

Решение:

Количественные: время доставки, процент брака; Качественные: удовлетворенность клиентов, уровень сервиса.

Задание 2:

Разработайте шкалу оценки качества услуги доставки с использованием методов квалиметрии.

Решение:

Определить критерии (своевременность, сохранность, коммуникация), установить баллы для каждого уровня, суммировать для общей оценки.

Задание 3:

Проанализируйте роль квалиметрии в принятии управленческих решений по улучшению качества.

Решение:

Квалиметрия позволяет количественно оценить качество, выявить слабые места, обосновать инвестиции и корректировки.

Задание 4:

Классифицируйте показатели качества логистических процессов по функциональному и предметному признаку.

Решение:

Функциональные — удовлетворение потребностей клиента (своевременность, сервис); Предметные — свойства конкретного процесса (точность комплектации, сохранность).

Задание 5:

Для оценки качества доставки используется шкала от 1 до 5, где 5 — отлично. Средний балл по 50 заказам составил 4,2. Рассчитайте суммарный балл и средний балл на одного заказа.

Решение:

$$\text{Суммарный балл} = 4,2 \times 50 = 210$$

$$\text{Средний балл на заказ} = 4,2 \text{ (уже задан)}$$

Раздел 4. Формирование системы управления качеством цепями поставок

Тема 4.1. Основы управления качеством в цепях поставок

Задание 1:

Опишите этапы построения системы управления качеством в цепи поставок на примере компании.

Решение:

Анализ текущих процессов, определение требований к качеству, разработка стандартов, внедрение контроля, обучение персонала, мониторинг и улучшение.

Задание 2:

Разработайте схему взаимодействия участников цепи поставок для обеспечения качества.

Решение:

Определить роли поставщиков, производителей, логистических операторов и клиентов; установить каналы коммуникации и обмена информацией.

Задание 3:

Оцените влияние отсутствия единой системы управления качеством на эффективность цепи поставок.

Решение:

Рост брака, срывы сроков, повышение затрат, снижение удовлетворенности клиентов.

Задание 4:

Предложите методы мотивации сотрудников цепи поставок для повышения качества.

Решение:

Системы премирования, обучение, вовлечение в процессы улучшения, обратная связь.

Задание 5:

После внедрения системы управления качеством количество дефектных поставок снизилось с 15 до 6 за квартал. Рассчитайте процент снижения дефектных поставок.

Решение:

$$\text{Снижение} = 15 - 6 = 9$$

$$\text{Процент снижения} = (9 / 15) \times 100\% = 60\%.$$

Тема 4.2. Диагностика рисков в цепях поставок

Задание 1:

Идентифицируйте основные риски, влияющие на качество в цепи поставок компании, занимающейся электроникой.

Решение:

Поставки некачественных комплектующих, сбои в транспортировке, ошибки в документации, задержки на таможне.

Задание 2:

Разработайте план мероприятий по снижению выявленных рисков.

Решение:

Контроль поставщиков, страхование грузов, автоматизация документооборота, резервные маршруты.

Задание 3:

Оцените влияние рисков на затраты на качество и предложите методы их минимизации.

Решение:

Риски увеличивают затраты на отказы и исправление; минимизация через предупреждение, мониторинг и реагирование.

Задание 4:

Составьте матрицу рисков для оценки вероятности и последствий в цепи поставок.

Решение:

Определить риски, оценить вероятность (низкая, средняя, высокая), оценить последствия (незначительные, средние, критические), распределить по матрице.

Задание 5:

Вероятность риска срыва поставки оценивается в 0,1, а ущерб от риска — 500 тыс. руб. Рассчитайте ожидаемые потери.

Решение:

$$\text{Ожидаемые потери} = 0,1 \times 500\,000 = 50\,000 \text{ руб.}$$

Тема 4.3. Совершенствование производственно-коммерческой деятельности предприятия на основе управления качеством цепями поставок

Задание 1:

Проанализируйте, как улучшение качества цепи поставок может повлиять на производственные показатели предприятия.

Решение:

Снижение простоев, повышение эффективности, уменьшение брака и переработок.

Задание 2:

Разработайте предложения по оптимизации коммерческой деятельности через управление качеством поставок.

Решение:

Улучшение точности прогноза, сокращение запасов, повышение уровня сервиса, внедрение систем контроля качества.

Задание 3:

Оцените экономический эффект от внедрения системы управления качеством в цепях поставок.

Решение:

Рост прибыли за счет снижения затрат, повышение лояльности клиентов, улучшение рыночных позиций.

Задание 4:

Составьте план по интеграции системы управления качеством в производственно-коммерческую деятельность предприятия.

Решение:

Анализ текущих процессов, обучение персонала, внедрение стандартов, мониторинг и корректировка, оценка результатов.

Задание 5:

В результате улучшения качества цепи поставок прибыль предприятия выросла с 2 млн до 2,4 млн руб. Рассчитайте процент роста прибыли.

Решение:

Рост прибыли = 2,4 млн - 2 млн = 0,4 млн

Процент роста = $(0,4 / 2) \times 100\% = 20\%$.

2.4. Рекомендации по оцениванию рефератов (докладов).

Количество баллов за написание реферата, доклада по каждой из тем представлено в таблице 2.1.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ (ДОКЛАДОВ, ПРЕЗЕНТАЦИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

1. Современные подходы к управлению качеством в цепях поставок
2. Влияние цифровизации на управление качеством логистических процессов
3. Интеграция стандартов ISO 9001 в управление цепями поставок
4. Методы оценки и мониторинга качества поставщиков
5. Роль аудита поставщиков в обеспечении качества цепи поставок
6. Использование системы SCOR для повышения качества в цепях поставок
7. Lean-методы и бережливое производство в управлении качеством поставок
8. Управление рисками качества в глобальных цепях поставок
9. Применение TQM (Total Quality Management) в логистике и снабжении
10. Влияние качества сырья и материалов на общий уровень качества продукции
11. Информационные системы и цифровые платформы для контроля качества в цепях поставок

12. Особенности управления качеством в многоуровневых и международных цепях поставок
13. Анализ возвратов и рекламаций как инструмент повышения качества
14. Методы предотвращения поступления контрафактной продукции в цепь поставок
15. Разработка и внедрение показателей эффективности качества (KPI) в цепях поставок
16. Корректирующие и предупреждающие действия (САР) в управлении качеством поставщиков
17. Влияние корпоративной культуры на качество в логистических процессах
18. Особенности управления качеством при аутсорсинге логистических услуг
19. Роль обратной связи от клиентов в совершенствовании качества цепи поставок
20. Тенденции и вызовы управления качеством в современных цепях поставок

2.5. Рекомендации по оцениванию результатов контроля знаний

Количество баллов за контроль знаний по разделам представлено в таблице 2.1.

Задания к контролю знаний разделу 1

Тесты

Что из перечисленного является основным определением качества?

- а) Соответствие продукции установленным требованиям
- б) Максимальная стоимость продукции
- в) Время производства продукции
- г) Количество сотрудников на предприятии

К какой категории затрат относится стоимость исправления брака?

- а) Затраты на предупреждение
- б) Затраты на оценку
- в) Затраты на отказы
- г) Административные затраты

Какой из методов относится к инструментам менеджмента качества?

- а) Диаграмма Парето
- б) Анализ балансов
- в) SWOT-анализ
- г) Финансовое планирование

Что из перечисленного НЕ входит в основные принципы управления качеством?

- а) Ориентация на потребителя
- б) Постоянное улучшение
- в) Игнорирование обратной связи
- г) Всеобщее вовлечение

Какова роль квалитметрии в управлении качеством?

- а) Количественная оценка качества
- б) Увеличение затрат на производство
- в) Снижение скорости производства
- г) Разработка маркетинговых стратегий

Вопросы для проверки знаний

- 1.Объясните, почему качество рассматривается как экономическая категория.
- 2.Назовите основные виды затрат на качество по модели стоимости процесса.

3. Какие инструменты менеджмента качества наиболее эффективны для управления цепями поставок?

Задания к контролю знаний разделу 2

Тесты

Что такое стандартизация в цепях поставок?

- а) Процесс унификации и регламентации процессов
- б) Увеличение количества поставщиков
- в) Сокращение ассортимента продукции
- г) Увеличение запасов на складе

В чем основное отличие требований к качеству в толкающих и тянущих системах?

- а) В способе управления запасами
- б) В размере предприятия
- в) В количестве сотрудников
- г) В используемом оборудовании

Как цифровизация влияет на качество логистической системы?

- а) Повышает прозрачность и скорость процессов
- б) Увеличивает количество ошибок
- в) Замедляет обмен информацией
- г) Снижает уровень обслуживания

Какой из показателей наиболее важен для оценки качества в цепях поставок?

- а) Своевременность доставки
- б) Количество сотрудников
- в) Площадь склада
- г) Цена товара

Как стандартизация влияет на конкурентоспособность продукции?

- а) Повышает ее за счет улучшения качества и надежности
- б) Снижает качество продукции
- в) Не влияет на качество
- г) Увеличивает стоимость без улучшения качества

Вопросы для проверки знаний

1. Опишите роль стандартизации в управлении качеством цепей поставок.
2. Какие особенности предъявляются к качеству в толкающих и тянущих системах?
3. Как современные условия логистической системы влияют на обеспечение качества продукции?

Задания к контролю знаний разделу 3

Тесты

Как рассчитывается показатель своевременности доставки?

- а) $\text{Количество доставленных вовремя заказов} / \text{общее количество заказов} \times 100\%$
- б) $\text{Общее количество заказов} / \text{количество доставленных вовремя}$
- в) $\text{Количество заказов с браком} / \text{общее количество заказов}$
- г) $\text{Количество сотрудников} / \text{количество заказов}$

Что включает модель затрат на качество «Предупреждение-оценка-отказы»?

- а) Затраты на предупреждение дефектов, оценку качества и исправление отказов
- б) Затраты на рекламу и маркетинг

- в) Затраты на производство и сбыт
- г) Затраты на обучение персонала

К какому типу показателей относится уровень удовлетворенности клиентов?

- а) Качественные
- б) Количественные
- в) Финансовые
- г) Технические

Какова роль квалитметрии в управлении качеством?

- а) Количественная оценка и классификация показателей качества
- б) Увеличение затрат на производство
- в) Сокращение ассортимента продукции
- г) Разработка рекламных кампаний

Какой показатель отражает сохранность грузов?

- а) Процент поврежденных или утерянных товаров
- б) Время доставки
- в) Количество заказов
- г) Цена транспортировки

Вопросы для проверки знаний

- 1.Объясните, как рассчитываются основные показатели качества логистических процессов.
- 2.Какие категории затрат на качество выделяются в модели «Предупреждение-оценка-отказы»?
- 3.Как классифицируются показатели качества в квалитметрии?

Задания к контролю знаний разделу 4

Тесты

Что является первым этапом построения системы управления качеством в цепях поставок?

- а) Анализ текущих процессов и определение требований
- б) Внедрение информационных систем
- в) Обучение персонала
- г) Сертификация предприятия

Какие риски наиболее критичны для качества в цепях поставок?

- а) Ошибки поставщиков, сбой в транспортировке, нарушения условий хранения
- б) Увеличение количества сотрудников
- в) Рост ассортимента продукции
- г) Увеличение площади склада

Как диагностика рисков помогает управлять качеством?

- а) Позволяет выявить и минимизировать потенциальные угрозы для качества
- б) Увеличивает затраты на производство
- в) Снижает скорость доставки
- г) Уменьшает количество заказов

Как управление качеством цепями поставок влияет на коммерческую деятельность предприятия?

- а) Повышает эффективность, снижает издержки и увеличивает удовлетворенность клиентов
- б) Увеличивает издержки и снижает прибыль
- в) Не влияет на коммерческую деятельность
- г) Снижает качество продукции

Что из перечисленного относится к методам мотивации сотрудников для повышения качества?

- а) Премии, обучение, вовлечение в процессы улучшения
- б) Сокращение штата
- в) Увеличение рабочего времени
- г) Игнорирование обратной связи

Вопросы для проверки знаний

1.Опишите основные этапы формирования системы управления качеством в цепях поставок.

2.Какие методы диагностики рисков применяются для обеспечения качества?

3.Как совершенствование управления качеством влияет на производственно-коммерческую деятельность предприятия?

Примерные направления научных работ

1.Методы обеспечения и контроля качества в многоуровневых цепях поставок

Исследование современных подходов к мониторингу и управлению качеством на всех этапах цепи поставок.

2.Влияние цифровых технологий на повышение качества управления цепями поставок

Анализ применения IoT, блокчейна и систем визуализации данных для улучшения качества логистических процессов.

3.Оптимизация процессов контроля качества при транспортировке и хранении скоропортящихся товаров

Разработка моделей и алгоритмов для минимизации потерь и поддержания качества продукции.

4.Интеграция систем управления качеством (TQM) в стратегию управления цепями поставок

Исследование влияния комплексного управления качеством на эффективность и устойчивость цепей поставок.

5.Роль стандартизации и регламентации в обеспечении качества цепей поставок

Анализ международных стандартов и их применение для повышения надежности и прозрачности поставок.

6.Управление рисками качества в цепях поставок: методы идентификации и минимизации

Разработка подходов к выявлению и снижению рисков, связанных с качеством продукции и услуг.

7.Влияние устойчивого развития и ESG-факторов на управление качеством в цепях поставок

Исследование интеграции экологических и социальных критериев в процессы контроля качества.

8.Использование аналитики больших данных для прогнозирования и контроля качества в цепях поставок

Применение методов предиктивной аналитики для повышения точности оценки и управления качеством.

9. Особенности управления качеством в цепях поставок фармацевтической продукции

Анализ требований и технологий обеспечения качества в специфической отрасли с учетом нормативных требований.

10. Влияние организационной культуры и мотивации персонала на качество управления цепями поставок

Исследование человеческого фактора и его роли в обеспечении высокого уровня качества логистических процессов.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ЦЕПЯХ ПОСТАВОК»

1. Дайте определение понятия «качество» в контексте цепей поставок.
2. Каковы основные цели управления качеством в цепях поставок?
3. Какие этапы включает процесс обеспечения качества на всех уровнях цепи поставок?
4. В чем заключается отличие между управлением качеством (QM) и обеспечением качества (QA) в логистике?
5. Назовите и охарактеризуйте восемь измерений качества продукции (Garvin).
6. Какова роль принципа «Ориентация на клиента» в управлении качеством цепи поставок?
7. Объясните различие между внутренними и внешними клиентами в цепях поставок.
8. Что такое система менеджмента качества (QMS) и как она внедряется в цепях поставок?
9. Каковы основные стандарты качества, применяемые в логистике и управлении цепями поставок (например, ISO 9001)?
10. Какие инструменты и методы используются для анализа и улучшения качества процессов в цепях поставок (например, SPC, диаграммы Исикавы, Pareto-анализ)?
11. Каковы цели и задачи аудита поставщиков в системе управления качеством?
12. Какие этапы включает процесс отбора и квалификации поставщиков?
13. Как осуществляется мониторинг и оценка эффективности поставщиков (метрики, scorecards)?
14. В чем суть концепции Total Quality Management (TQM) и как она реализуется в цепях поставок?
15. Как Lean-принципы и методы бережливого производства способствуют повышению качества в цепях поставок?
16. Объясните понятие «стоимость качества» (Cost of Quality, CoQ) и её категории.
17. Каковы причины и последствия эффекта «кну́та» (bullwhip effect) для качества в цепях поставок?
18. Как осуществляется управление рисками качества в цепях поставок?
19. Какие методы используются для предотвращения поступления контрафактных и некачественных материалов в цепь поставок?
20. Объясните роль и задачи корректирующих и предупреждающих действий (CAPA) в управлении качеством поставщиков.
21. Как измеряется и анализируется удовлетворенность конечного потребителя в цепях поставок?
22. Какие подходы применяются для постоянного улучшения качества (Continuous Improvement, Kaizen) в логистике?
23. Какие данные и информационные системы используются для мониторинга качества в цепях поставок?
24. Каковы особенности управления качеством в глобальных и многоуровневых цепях поставок?

25. Какие сложности возникают при интеграции различных систем управления качеством у участников цепи поставок?
26. Какова роль лидерства и корпоративной культуры в формировании системы качества в цепях поставок?
27. Какие основные вызовы и тенденции существуют в области управления качеством в современных цепях поставок?
28. Как осуществляется взаимодействие с поставщиками по вопросам качества (переговоры, соглашения, совместные проекты)?
29. Каковы этапы процесса сертификации поставщиков и продукции?
30. В чем заключается важность анализа возвратов и рекламаций для управления качеством в цепях поставок?

ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ****ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Профиль «Логистика и управление цепями поставок»
Кафедра маркетинга и логистики
Учебная дисциплина «Управление качеством в цепях поставок»

Курс 3 Семестр 6 Форма обучения очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1**Теоретические вопросы.**

1. Взаимодействие с поставщиками по вопросам качества
2. Восемь измерений качества продукции
3. Роль и задачи корректирующих и предупреждающих действий (САРА) в управлении качеством поставщиков

Экзаменатор

В.Ю. Лунина

Утверждено на заседании кафедры «__» ____ 20__ г. (протокол №__ от «__» ____ 20__ г.)

Зав.кафедрой

Т.А. Попова