

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И  
ОБРАЗОВАНИЯ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

---

Институт Экономики и управления АПК  
Кафедра Логистика и маркетинг в АПК

СОГЛАСОВАНО:  
Директор ИЭиУ АПК  
Шапорова З.Е.  
«23» марта 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ:  
Ректор Красноярского ГАУ  
Пыжикова Н.И.  
«26» марта 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
Управление качеством логистических услуг в агропромышленном  
комплексе

ФГОС ВО

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
(шифр-название)

Профиль: Логистика в АПК

Курс 1

Семестр 1

Форма обучения очная

Квалификация выпускника бакалавр

Красноярск, 2021

Составители: Лукиных В.Ф., д.э.н., профессор, зав. каф.  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«15» марта 2021г.

Программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Логистика в АПК»

Программа обсуждена на заседании кафедры протокол № 10 от « 15 » 03 2021 г

Зав. кафедрой Лукиных В.Ф., д.э.н., профессор кафедры логистики и маркетинга в АПК  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

« 15 » 03 2021 г

\* - В качестве рецензентов могут выступать работодатели, вузы по профилю, НИИ

## Лист согласования рабочей программы

Программа принята методической комиссией института экономики и управления АПК протокол № 8 «23» марта 2021г.

Председатель методической комиссии Рожкова А.В.  
«23» марта 2021г.

Заведующий выпускающей кафедрой по направлению подготовки  
38.03.02 – «Менеджмент», профиль «Логистика в АПК»

Лукиных В.Ф., д.э.н., профессор кафедры логистики и маркетинга в АПК  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

« 23 »      03      2021 г.

## Оглавление

<b>АННОТАЦИЯ</b> .....	<b>5</b>
<b>1. ТРЕБОВАНИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ</b> .....	<b>6</b>
1.1. ВНЕШНИЕ И ВНУТРЕННИЕ ТРЕБОВАНИЯ .....	6
1.2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ .....	6
<b>2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ.</b> .....	<b>6</b>
<b>3. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>8</b>
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>9</b>
4.1. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4.2. ТРУДОЁМКОСТЬ МОДУЛЕЙ И МОДУЛЬНЫХ ЕДИНИЦ ДИСЦИПЛИНЫ .....	10
4.3. СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЕЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4.4. ЛАБОРАТОРНЫЕ/ПРАКТИЧЕСКИЕ/СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ .....	11
4.5. САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ САМОПОДГОТОВКИ К ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ ЗНАНИЙ .....	13
4.5.1. <i>Перечень вопросов для самостоятельного изучения и видов самоподготовки к текущему контролю знаний</i> .....	13
4.5.2. <i>Курсовые проекты (работы)/ контрольные работы/ расчетно-графические работы/ учебно-исследовательские работы учебным планом не предусмотрены</i> .....	13
<b>5. ВЗАИМОСВЯЗЬ ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ</b> .....	<b>14</b>
<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>14</b>
6.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА .....	14
6.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА .....	14
6.3. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ" .....	16
6.4. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	17
6.5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ДРУГИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЗАНЯТИЯМ .....	17
<b>7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И ЗАЯВЛЕННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ</b> .....	<b>19</b>
<b>8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>22</b>
<b>9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>22</b>
<b>ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РПД</b> .....	<b>23</b>
<i>Изменения</i> .....	23

## Аннотация

В настоящий момент в России качество логистических услуг играет все большую роль для экономики страны, в частности, в агропромышленном комплексе. Значительная часть специалистов и политиков стала осознать, что выход из кризисного состояния производства лежит на пути скорейшего освоения конкурентоспособной продукции, быстрого и эффективного отклика товаропроизводителей на изменение в законодательстве, особенно, требований по экологичности производимого продукта, строго соблюдения технических параметров, в частности, таких параметров, как хранение, перемещение, сбыт, транспортировка, распределение и снабжение продукции АПК. Данные параметры представляют собой функциональные области логистики, конкретнее, логистических услуг, а организация реализации и достижения высокой степени соответствия данных параметров требованиям ГОСТ и иным нормативным актам - системой управления качеством логистических услуг.

Данная рабочая программа подготовлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта по дисциплине «Управление качеством логистических услуг в агропромышленном комплексе». Программа охватывает изучение ключевых терминов и понятий: качество как экономическая категория, методы его анализа, оценки и измерения; понятие и виды логистических услуг, методологические основы по вопросам контроля и управления качеством логистических услуг. Кроме того, программа курса направлена на изучение обобщенного и систематизированного теоретического и практического опыта по управлению качеством в условиях рыночных отношений как в России, так и за рубежом.

Особое внимание в рабочей программе уделяется изучению методов и инструментов государственного регулирования деятельности организаций в области качества.

Актуальность изучения дисциплины диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность предприятий агропромышленного комплекса основывается на конкурентоспособности выпускаемой продукции или услуг. Основу конкурентоспособности продукции или услуг составляет ее качество, стабильность которого достигается путем внедрения на предприятиях систем качества и подтверждается сертификацией продукции и систем качества, а также, эффективного контроля и управления качеством оказанных логистических услуг в сфере АПК.

Управление качеством логистических услуг в АПК является одной из ключевых функций как корпоративного, так и проектного менеджмента, основным средством достижения и поддержания конкурентоспособности любого предприятия.

Форма промежуточной аттестации: **зачет**.

# **1. Требования к дисциплине**

## **1.1. Внешние и внутренние требования**

Дисциплина «Управление качеством логистических услуг в агропромышленном комплексе» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата), профиль подготовки «Логистика в АПК» включена в блок 1, часть, формируемая участниками образовательных отношений, дисциплины по выбору.

Реализация в дисциплине «Управление качеством логистических услуг в агропромышленном комплексе» требований ФГОС ВО, ООП ВО и Учебного плана по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль Логистика, должна формировать следующие профессиональные компетенции:

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

## **1.2. Место дисциплины в учебном процессе**

Дисциплина «Управление качеством логистических услуг в агропромышленном комплексе» включена в блок 1, часть, формируемая участниками образовательных отношений, дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.01.01.

Управление качеством логистических услуг является одним из аспектов управления деятельностью предприятия в целом и поэтому примыкает к изучению менеджмента («Основы менеджмента», «Производственный менеджмент», «Инновационный менеджмент», «Маркетинг», «Логистика», «Стратегический менеджмент», «Управление персоналом», «Управление проектами», «Финансовый менеджмент», «Экологический менеджмент», «Инновационный менеджмент»), так как деятельность современного руководителя достаточно многогранна и предполагает решения значительного спектра задач, изучаемых в рамках перечисленных дисциплин.

Управление качеством логистических услуг связано также со стандартизацией и обязательно требует знание действующего законодательства и нормативных документов в области качества для усвоения производителями и потребителями своих прав, обязанностей и ответственности.

Процесс обучения включает в себя курс лекционных и практических занятий (с учетом интерактивных часов). Студентам необходимо совершенствовать полученные на лекционных занятиях знания посредством работы на практических занятиях и изучения дополнительной литературы, которая указана в программе.

Контроль знаний студентов проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

## **2. Цели и задачи дисциплины. Компетенции, формируемые в результате освоения.**

Цель изучения данного курса – формирование у студентов целостного системного представления о качестве в целом, умений и навыков в области

управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий АПК, а также, о современной концепции управления качеством логистических услуг, использование и применении которой способствует достижению корпоративной цели в сокращении рисков и, как следствие, оптимизации затрат.

Задачами преподавания дисциплины являются:

- ознакомление с базовыми понятиями и основополагающими принципами управления качеством товаров и услуг;
- ознакомление с комплексом логистических систем управления качеством логистических услуг в АПК;
- формирование прикладных знаний в области квалитметрии и способах ее практического использования в процессе управления качеством логистических услуг;

В процессе достижения указанных цели и задач, бакалавр должен приобрести следующие компетенции:

Таблица 1

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

Код, наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижений компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. УК-5.1 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач	Знать: - основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством; - методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах; - методы организации работы по совершенствованию качества; - основные виды затрат на управление качеством логистических услуг и экономические проблемы качества; - методологию и терминологию управления качеством в логистике; - рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции АПК; - современный комплекс систем и драйверов по управлению качеством логистических услуг в агропромышленном комплексе и иных сферах экономики.  Уметь: - оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и

	<p>образования), включая мировые религии, философские и этические учения. УК-5.3 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>	<p>муниципального управления;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять и анализировать рыночные и специфические риски</li> <li>- анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли</li> <li>- применять существующие методы прогнозирования при оценке качества оказанных логистических услуг;</li> <li>- проектировать алгоритм управления качеством логистических услуг для АПК, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов;</li> <li>- решать практические задачи по управлению качеством логистических услуг на предприятиях АПК.</li> </ul> <p>Владеть: категориальным аппаратом управления качеством логистических услуг на уровне понимания и свободного воспроизведения;</p> <p>навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур.</p>
--	--	---

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 144 часа, их распределение по видам работ и по семестрам представлено в таблице 1.

### 3. Организационно-методические данные дисциплины

Таблица 2

#### Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоёмкость			
	зач. ед.	час.	по семестрам	
			№5	№6
<b>Общая трудоёмкость</b> дисциплины по учебному плану	<b>4</b>	<b>144</b>		<b>144</b>
<b>Контактные часы:</b>	<b>1,9</b>	<b>72</b>		<b>72</b>
Лекции (Л)		36		36
Практические занятия (ПЗ)		36		36
<b>Самостоятельная работа (СРС):</b>	<b>2,1</b>	<b>72</b>		<b>72</b>
Самостоятельное изучение тем, разделов		63		63
Подготовка к зачету		9		9
<b>Вид контроля:</b>				Зачет



## 4. Структура и содержание дисциплины

### 4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

#### Тематический план

№	Раздел дисциплины	Всего часов	В том числе			Формы контроля
			лекции	практические или семинарские занятия	СРС	
1.	<b>Теоретические и методологически основы управления качеством</b>					Эссе, Опрос основных понятий; доклад; практикующие упражнения; тестирование;
	1.1 Основные понятия, категории и сущность управления качеством	18	4,5	4,5	9	
	1.2 Стандартизация логистических процессов и Система менеджмента качества (Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000)	18	4,5	4,5	9	
	1.3 Показатели качества в логистике	18	4,5	4,5	9	
	1.4 Сертификация продукции и систем качества	18	4,5	4,5	9	
<b>Итого по Модулю 1</b>		72	18	18	36	

2.	<b>Комплекс логистических систем для управления качеством логистических услуг в АПК</b>	36	9	9	18	Опрос основных понятий; доклад; практикующие упражнения; тематическая конференция; тестирование.
	2.1 Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством	36	9	9	18	
	2.2 Логистические инструменты управления качеством					
	<b>Итого по Модулю 2</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>Зачет</b>

#### 4.2. Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины

Таблица 4

#### Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины

Наименование модулей и модульных единиц дисциплины	Всего часов на модуль	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа (СРС)
		Л	ПЗ	
<b>Модуль 1. Теоретические и методологически основы управления качеством</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>
1.1 Основные понятия, категории и сущность управления качеством	18	4,5	4,5	9
1.2 Стандартизация логистических процессов и Система менеджмента качества	18	4,5	4,5	9
1.3 Показатели качества в логистике	18	4,5	4,5	9
1.4 Сертификация продукции и систем качества	18	4,5	4,5	9
<b>Модуль 2. Комплекс логистических систем для управления качеством логистических услуг в АПК</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>
2.1 Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством	36	9	9	18
2.2 Логистические инструменты управления качеством	36	9	9	18
<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

#### 4.3. Содержание модулей дисциплины

Таблица 5

#### Содержание лекционного курса

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид <sup>1</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
1.	<b>Модуль 1. Теоретические и методологически основы управления качеством</b>		<b>Опрос Эссе Тематическая конференция</b>	<b>18</b>
	1.1 Основные понятия, категории и сущность управления качеством	Лекция № 1. Основные понятия, категории и сущность управления качеством	<b>Опрос Эссе</b>	4,5
	1.2 Стандартизация логистических процессов и Система менеджмента качества	Лекция № 2. Стандартизация в управлении качеством и Система менеджмента качества Лекция № 3 Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	<b>Опрос Тематическая конференция</b>	2 2,5
	1.3 Показатели качества в логистике	Лекция № 4. Основные методы эффективного управления качеством.	<b>Опрос Эссе</b>	4,5
	1.4 Сертификация продукции и систем качества	Лекция № 5. Сертификация продукции и систем качества Лекция № 6. Метрология в управлении качеством	<b>Опрос Тематическая конференция</b>	2 2,5
2.	<b>Модуль 2. Комплекс логистических систем для управления качеством логистических услуг в АПК</b>		<b>Опрос Эссе Тематическая конференция</b>	<b>18</b>
	2.1 Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством	Лекция № 7. Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством	<b>Опрос Эссе</b>	9
	2.2 Логистические инструменты управления качеством	Лекция № 8. Концепции и мероприятия TQM Лекция №9. Система логистического управления качеством (JIT, CRM, SCM, PDM) Лекция № 10. Система логистического планирования качества (ERP)	<b>Тематическая конференция</b>	3 3 3

#### 4.4. Лабораторные/практические/семинарские занятия

Таблица 6

<sup>1</sup> Вид мероприятия: тестирование, коллоквиум, зачет, экзамен, другое

## Содержание занятий и контрольных мероприятий

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема практического занятия	Вид <sup>2</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
1.	<b>Модуль 1. Теоретические и методологически основы управления качеством</b>		<b>Тематическая конференция Практикующее упражнение</b>	<b>18</b>
	1.1 Основные понятия, категории и сущность управления качеством	Занятие № 1. Основные понятия, категории и сущность управления качеством	<b>Тематическая конференция Практикующее упражнение</b>	4,5
	1.2 Стандартизация логистических процессов и Система менеджмента качества	Занятие № 2. Стандартизация в управлении качеством и Система менеджмента качества Занятие № 3 Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	<b>Тематическая конференция Практикующее упражнение</b>	2 2,5
	1.3 Показатели качества в логистике	Занятие № 4. Основные методы эффективного управления качеством.	<b>Практикующее упражнение</b>	4,5
	1.4 Сертификация продукции и систем качества	Занятие № 5. Сертификация продукции и систем качества Занятие № 6. Метрология в управлении качеством	<b>Практикующее упражнение</b>	2 2,5
2.	<b>Модуль 2. Комплекс логистических систем для управления качеством логистических услуг в АПК</b>		<b>Тематическая конференция Практикующее упражнение</b>	<b>18</b>
	2.1 Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством	Занятие № 7. Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством	<b>Тематическая конференция Практикующее упражнение</b>	9
	2.2 Логистические инструменты управления качеством	Занятие № 8. Концепции и мероприятия TQM Занятие №9. Система логистического управления качеством (JIT, CRM, SCM, PDM) Занятие № 10. Система логистического планирования качества (ERP)	<b>Тематическая конференция Практикующее упражнение</b>	3 3 3

<sup>2</sup> Вид мероприятия: тестирование, коллоквиум, зачет, экзамен, другое

**4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины и виды самоподготовки к текущему контролю знаний**

**4.5.1. Перечень вопросов для самостоятельного изучения и видов самоподготовки к текущему контролю знаний**

Таблица 6

**Перечень вопросов для самостоятельного изучения и видов самоподготовки к текущему контролю знаний**

№ п/п	№ модуля и модульной единицы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Кол-во часов
<b>1.</b>	<b>Модуль 1. Теоретические и методологически основы управления качеством</b>		<b>36</b>
	1.1 Основные понятия, категории и сущность управления качеством. <b>Экономические проблемы качества</b>	Влияние качества на прибыль. Экономическая эффективность улучшения качества.	9
	1.2 Стандартизация логистических процессов и Система менеджмента качества. <b>Этапы и методы контроля качества. Метрология в управлении качеством</b>	Технический контроль как компонент системы контроля качества продукции. Объекты технического контроля. Принципы рациональной организации технического контроля. Виды и методы технического контроля. Сущность, понятие, цели, задачи метрологии.	9
	1.3 Показатели качества в логистике		
	1.4 Сертификация продукции и систем качества.	Сущность, цели и виды сертификации. Система сертификации. Порядок проведения, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции. Функции службы качества.	9
<b>2.</b>	<b>Модуль 2. Комплекс логистических систем для управления качеством логистических услуг в АПК</b>		<b>36</b>
	2.1 Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. <b>Защита прав потребителей товаров и услуг</b>	Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.	36
	Подготовка к зачету		9
<b>ВСЕГО</b>			<b>72</b>

4.5.2. Курсовые проекты (работы)/ контрольные работы/ расчетно-графические работы/ учебно-исследовательские работы учебным планом не предусмотрены

Таблица 7

№ п/п	Темы курсовых проектов (работ)	Рекомендуемая литература (номер источника в соответствии с прилагаемым списком)
...	...	
...	...	

## 5. Взаимосвязь видов учебных занятий

Таблица 8

### Взаимосвязь компетенций с учебным материалом и контролем знаний студентов

Компетенции	Лекции	ЛПЗ	СРС	Другие виды	Вид контроля
УК -5	1,2,3,4,5,6,7,8, 9,10	1,2,3,4,5,6,7,8, 9,10	Подготовка основных понятий к опросу, подготовка и оформление презентации по докладу, тематической конференции, написание эссе		Тестирование

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1. Основная литература

1. Попов В.Н. Системный анализ в менеджменте : учебное пособие / В.Н. Попов, В.С. Касьянов, И.П. Савченко ; под ред. д-ра экон. наук, проф. В.Н. Попова. — 1-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2011. — 302 с.

2. Гаджинский, А. М. Логистика: учебник для высших учебных заведений / А. М. Гаджинский. – Москва: Дашков и К, 2011. – 481 с.

3. Тебекин А. В. Управление качеством : краткий курс лекций / А. В. Тебекин, П. А. Тебекин. — М. : Издательство Юрайт, 2012. — 223 с.

4. Управление качеством : Учеб. для студентов вузов / Ильенкова С.Д. [и др.] ; Под ред. Н.Д. Ильенковой; Рец. Н.П.Иващенко, Н.И.Цибизов; - 4-е изд., перераб.и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 288с.

### 6.2. Дополнительная литература

1. Criteria for Performance Excellence // Baldrige National Quality Programme. – 2002.

2. Evans J. R. The Management and Control of Quality. Cincinnati, Ohio: South-Western College Publishing, 1999. Козырев В.А., Лисенков А.Н., Палкин С.В.; под ред. В.А. Козырева. Развитие систем менеджмента качества: учебное пособие Изд-во УМЦ ЖДТ (Маршрут) • 2014. -268 с.

3. Горбашко, Е.А. Управление качеством: [понятие качества и конкурентоспособности. Инструменты и технологии. Сертификация]: учеб. пособие / Е.А. Горбашко. - СПб. [и др.]: Питер, 2008. - 382 с.
4. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Изд-во стандартов, 2001.
5. ГОСТ Р ИСО 9001:2001. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Изд-во стандартов, 2001.
6. ГОСТ Р ИСО 9004: 2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: Изд-во стандартов, 2001.
7. Деева, В.А. Управление качеством: учеб. пособие / В. А. Деева, Н. А. Кобиашвили, Б.А. Кобулов. - М.: Юриспруденция, 2009. - 102 с.
8. В.И. Сергеев. Корпоративная логистика. 300 ответов на вопросы профессионалов / Под общ. и научн. редакцией проф. а. — М.: ИНФРА-М. - 976 с. 2005
9. Кузнецова Н.В. Управление качеством: [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Рек. Редакционно-издательским Советом Российской академии образования в качестве учебного пособия; Кузнецова Н.В. – М.: Флинта, 2009. – 360 с. – URL: <http://www.biblioclub.ru>
10. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики. — 6-е издание. — М.: Дело и Сервис, 2009. — 304 с. — [ISBN 978-5-8018-0334-0](https://www.isbn-international.org/product/978-5-8018-0334-0).
11. Постановление Правительства РФ от 15.08.2003 № 500 «О федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов и единой информационной системе по техническому регулированию» (ред. от 12.08.2009)
12. Постановление Правительства РФ от 26.01.2006 N 45 «Об организации лицензирования отдельных видов деятельности» (ред. от 15.06.2009)
13. Премии Правительства РФ в области качества: рук. для организаций – участников конкурса 2006 года / федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. – М., 2006.
14. Путь к совершенству. Премия Правительства Российской Федерации в области качества: сб. ст. и докл. / И.В. Матвеева. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2002.
15. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям Премии Правительства РФ в области качества 2006 года: рек. для организаций – участников конкурса 2006 года. – М.: ВНИИС, 2006.
16. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184–ФЗ.
17. Шевчук Д.А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов / Д.А. Шевчук // Консультант Плюс: Высшая Школа. - М., 2009. - 214 с.
18. Аристов В.М. Обоснование и оценка качества логистических услуг в цепях поставок / В.М. Аристов // Вестник ИНЖЭКОНа. Сер. Экономика. - 2013. - Выпуск 1 (60). - С. 218-221. - 0,25 п.л.

Экономическая библиотека - <http://economy-lib.com/formirovanie-sistemy-otsenki-kachestva-logisticheskikh-uslug#ixzz5Vmv6MJh8>

### 6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1. Росстат – <http://www.gks.ru>
2. Всемирная торговая организация – <http://www.wto.org>
3. Организация экономического сотрудничества и развития – <http://www.oecd.org>
4. STANDARD.RU - портал о стандартах <http://www.standard.ru/iso9000>
5. Роспотребнадзор - <http://rospotrebnadzor.ru/news>
6. ISO портал <http://www.iso.staratel.com/ISO>
7. ЭУМК на платформе «Moodle»

<b>Информационные справочные и поисковые системы:</b> Гарант Консультант Плюс	<b>Профессиональные поисковые системы:</b> Science Direct JSTOR ProQuest EBSCO НЭБ
---	---

### Периодические издания, деловые журналы и газеты:

<b>Печатные СМИ</b> Вестник института экономики РАН Вестник Московского университета Вестник Новосибирского государственного университета Вестник Российской экономической академии им. Г.В. Плеханова Вестник Санкт-Петербургского университета Вестник Университета (Государственный университет управления) Вестник Финансовой академии Вопросы экономики Деньги и кредит Мир России Научные труды Вольного экономического общества Российский экономический журнал Россия и современный мир Стандарты и качество Управление качеством ЭКО (экономика и организация промышленного производства) Экономист Экономическая наука современной России Экономическая политика Экономические науки Экономический журнал ГУ-ВШЭ	<b>Деловые журналы и газеты:</b> American Economic Review Economic Journal Journal of Finance Journal of Economic Literature Journal of Economic Perspectives Review of Economics and Statistics
---	--



#### **6.4. Программное обеспечение**

Операционная система Windows (академическая лицензия № 44937729 от 15.12.2008).

Офисный пакет приложений Microsoft Office (академическая лицензия № 44937729 от 15.12.2008).

Программа для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF &#8210; Acrobat Professional (образовательная лицензия № CE0806966 от 27.06.2008).

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security (лицензия № 1800-191210-144044-563-2513 от 10.12.2019).

#### **6.5. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям**

Организация изучения дисциплины «Управление качеством логистических услуг в агропромышленном комплексе» предполагает следующие основные моменты.

Во-первых, практические занятия следует организовывать так, чтобы закрепление теоретического материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными источниками, статистическими материалами и информационными базами.

- подготовка и презентация докладов, их обсуждение в режиме «вопросы-ответы»;

Во-вторых, программа предполагает проведение лекционных занятий в следующих основных формах:

- дискуссии, в ходе которых слушатели обсуждают материал, предварительно прочитанный в свободной форме по перечню вопросов. Организатором дискуссии может быть либо преподаватель, либо один или несколько слушателей, которые в этом случае получают возможность практиковаться в ведении дискуссии и экспресс-анализе высказанных в ходе дискуссии суждений. Дискуссия заканчивается подведением итогов и обобщением основных высказанных позиций.

Кроме того, организация самостоятельной работы слушателей включает подготовку научных статей для сборников научных трудов, выступления с докладами на научных семинарах и конференциях.

## КАРТА ОБЕСПЕЧЕННОСТИ ЛИТЕРАТУРОЙ

Кафедра Логистики и маркетинга в АПК  
Логистика

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» Профиль:

Дисциплина Управление качеством логистических услуг в агропромышленном комплексе

Количество студентов 25

Общая трудоемкость дисциплины : 144 час.; лекционные занятия 34 час.; практические занятия 34 час.; СРС 76 час.

Вид занятий	Наименование	Авторы	Издательство	Год издания	Вид издания		Место хранения		Необходимое количество экз.	Количество экз. в вузе
					Печ.	Электр.	Библ.	Каф.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Основная</b>										
Л, ПЗ, СРС	Системный анализ в экономике	И.Н. Дрогобыцкий	М.: Финансы и статистика: ИНФРА-М	2009	+		+		5	50
	Системный анализ в менеджменте	В.Н. Попов, В.С. Касьянов, И.П. Савченко	М.: КноРус	2011	+		+		5	26
	Организация предпринимательской деятельности	Г.А. Яковлев	Москва ИНФРА-М	2010	+		+		5	3
	Логистика	А.М. Гаджинский	Москва: Дашков и К°	2011	+		+		5	3
	Управление качеством	А. В. Тебекин.	М. : Юрайт	2012	+		+		5	5
	Управление качеством	С. Д. Ильенкова	Москва : ЮНИТИ-ДАНА	2014	+		+		5	20
	Управление качеством	С. Д. Ильенкова	М. : Юнити	2007	+		+		5	1

Зав. библиотекой \_\_\_\_\_

Председатель МК \_\_\_\_\_  
института ЭиУ АПК

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

## 7. Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление качеством логистических услуг в агропромышленном комплексе» производится в дискретные временные интервалы в следующем виде:

- эссе,
- доклады,
- практикующие упражнения,
- тематическая конференция,
- участие в дискуссии,
- самостоятельные работы,
- тестирование.

### План – рейтинг по дисциплине «Управление качеством логистических услуг в агропромышленном комплексе»

№ п/п	Формы контроля успеваемости	Баллы, кол-во	
		минимум	максимум
1 модуль дисциплины			
Текущий контроль			
1.	Контроль за посещением лекций	11*0,5=5,5	
2.	Контроль за посещением практических занятий	11*0,5=5,5	
3.	Практическое задание	0	40
4.	Тест по модулю	0	10
<b>Итого по модулю</b>		<b>0</b>	<b>61</b>
2 модуль дисциплины			
Текущий контроль			
1.	Контроль за посещением лекций	6*0,5=3	
2.	Контроль за посещением практических занятий	6*0,5=3	
3.	Практическое задание	0	20
4.	Тест по модулю	0	10
<b>Итого по модулю</b>		<b>0</b>	<b>36</b>
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>10</b>	

**Промежуточный контроль.** По результатам семестра по дисциплине «Управление качеством логистических услуг в агропромышленном комплексе» сдается дифференцированный зачет (зачет с оценкой) в устно-письменной форме. Студент отвечает на два вопроса из представленного ниже перечня.

#### Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
2. Анализ брака и потерь от брака.
3. Виды затрат на качество
4. Виды испытаний продукции.

5. Виды сертификации по правовому признаку.
6. Виды сертификации по процедуре проведения
7. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
8. Виды технического контроля.
9. Влияние качества на ценообразование.
10. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
11. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
12. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
13. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
14. Документальное оформление требований к качеству
15. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
16. Защита прав потребителей товаров и услуг
17. Знак соответствия.
18. Инженерно-технологические методы
19. Логистические инструменты контроля качества
20. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
21. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
22. Классификация показателей качества продукции
23. Международная практика сертификации.
24. Международные стандарты.
25. Методы количественной оценки уровня качества.
26. Методы улучшения качества.
27. Метрологическое обеспечение и его цели.
28. Механизм управления качеством логистического сервиса.
29. Необходимость управления качеством логистического сервиса.
30. Опыт зарубежных стран по управлению качеством логистического сервиса.
31. Организация технического контроля на предприятии.
32. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством логистического сервиса
33. Основные методы управления качеством логистического сервиса
34. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия.
35. Основные составляющие качества продукции АПК для потребителей.
36. Основные составляющие качества логистических услуги для потребителей.
37. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество логистических услуг.
38. Основные черты тотального управления качеством в логистике (TQM)

39. Особенности оценки качества продукции АПК (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы).
  40. ОТК как самостоятельное структурное подразделение.
  41. Петля качества.
  42. Планирование как процесс управления качеством логистических услуг.
  43. Показатели безопасности и транспортабельности.
  44. Показатели назначения, надежности и экономичности.
  45. Показатели технологичности, стандартизации и унификации.
  46. Понятие и принципы стандартизации.
  47. Понятие качества. Уровни качества.
  48. Потребительские ценности продукции АПК.
  49. Роль высшего руководства в системе управления качеством логистических услуг.
  50. Роль персонала в управлении качеством логистических услуг.
  51. Самосертификация: понятие и общие условия.
  52. Сертификат соответствия.
  53. Сертификация продукции: понятие и значимость. Сертификация третьей стороной.
- Системный подход к управлению качеством логистических услуг (JIT, CRM, SCM, PDM, ERP).
54. Системы стандартов серии ISO 14000.
  55. Стандартизация продукции в России.
  56. Статистические методы контроля качества.
  57. Сущность и объекты технического контроля.
  58. Формирование государственной политики в области качества.
  59. Эргономические, патентно-правовые и экологические показатели качества.
  60. Этапы проведения сертификации.

#### **Критерии оценки дифференцированного зачета:**

- «8-10 баллов» выставляется при условии, если студент показывает глубокие знания учебного материала в рамках модуля, свободно оперирует основными понятиями, логично и последовательно излагает материал темы, раскрывает смысл вопроса, дает полные ответы на дополнительные вопросы, приводит практические примеры.

- «5-7 баллов» выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания учебного материала в рамках модуля, оперирует основными понятиями, логично и последовательно излагает материал темы, раскрывает смысл вопроса, дает удовлетворительные ответы на дополнительные вопросы, но не приводит практические примеры.

- «0-4 балла» - выставляется при условии, если студент владеет отрывочными знаниями по теме модуля, затрудняется в оперировании основных понятий, дает неполные ответы на дополнительные вопросы из

основной литературы, рекомендованной к курсу, не может привести практические примеры.

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебная аудитория 4-07 – для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. (660130, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Елены Стасовой 44 «И»).

Рабочие места преподавателя и студентов, укомплектованные специализированной мебелью, и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, общая локальная компьютерная сеть Internet, комплект мультимедийного оборудования: ноутбук Acer Aspire 5, переносной экран на треноге Medium Professional, переносной проектор Epson EB. 2 сплит системы.

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Организация изучения курса «Управление качеством логистических услуг в агропромышленном комплексе» предполагает:

### **а) для преподавателя:**

- глубокое изучение методологических и практических аспектов тематики курса, поиск, переработка современных литературных источников;
- разработку методики изложения курса: систематизация, структурирование материала; подготовку методов и способов контроля знаний;
- постоянную корректировку структуры, содержания курса.

### **б) для студентов:**

- наличие аудиторных лекционных и практических занятий, посещение лекций, практических занятий обязательно;
- активная работа на практических занятиях с предварительной самостоятельной подготовкой на основе материала лекций и рекомендованной литературы;
- прохождение тестирования по итогам каждого модуля;
- подготовка эссе по предложенным темам. Подготовка и оформление презентациями докладов по предложенным темам.

## ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Дата	Раздел	Изменения	Комментарии

**Программу разработали:**

Коновалова А.Ю., ст. преподаватель

\_\_\_\_\_  
(подпись)