

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор  
по образовательной деятельности

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.  
А. А. Панфилов



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ**

Специальность подготовки: 38.05.02 Таможенное дело  
Специализация: Таможенное дело  
Уровень высшего образования: специалитет  
Форма обучения: очная

Семестр	Трудоёмкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/ зачет с оценкой)
9	3/108	18	36	-	54	Зачёт
Итого	3/108	18	36	-	54	Зачёт

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Управление качеством таможенных услуг»: дать будущим специалистам таможенного дела теоретические основы и практические рекомендации по организации управления качеством во всех сферах таможенной деятельности, чтобы работа по обеспечению качества таможенного дела не носила эпизодический характер, а была организована в постоянно действующую систему качества, отвечающую требованиям российского и международного законодательства, стандартов EN 45000, стандартов Российской Федерации.

Задачи:

- 1) ознакомить с теоретическими основами в области обеспечения качества и управления качеством продукции;
- 2) изучить принципы системного управления качеством продукции и услуг;
- 3) приобрести навыки по применению статистических методов контроля качества продукции;
- 4) ознакомить с основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества;
- 5) приобрести практические навыки по применению современных методов управления качеством.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством таможенных услуг» относится к базовой части учебных дисциплин основной профессиональной образовательной программы высшего образования (далее – ОПОП ВО), предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 38.05.02 Таможенное дело (далее – ФГОС ВО).

Пререквизиты дисциплины: для успешного освоения материалов дисциплины студентам необходимо предварительное изучение таких дисциплин, как «Управление таможенным делом», «Таможенный менеджмент». Поскольку управление качеством таможенной деятельности немыслимо без участия государства, органов государственной власти и местного самоуправления, очевидна связь с дисциплиной «Государственное регулирование ВЭД».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП:

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ОК – 7	Частичный	<b>Знать:</b> понятийный аппарат в области таможенной деятельности; основы общего и таможенного менеджмента; основные положения теории управления. <b>Уметь:</b> применять методы системного анализа при исследовании практических аспектов таможенной деятельности; всесторонне рассматривать вопросы

		<p>государственного управления в области таможенного дела, систематизировать и обобщать информацию для решения управленческих задач; выявлять и формулировать проблемы таможенного дела на каждом уровне управления.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками поиска, сбора, хранения, анализа, преобразования информации; теоретической базой знаний в области общего и таможенного менеджмента; навыками по применению положений современных теорий менеджмента;</p>
ПК - 25	Частичный	<p><b>Знать:</b> основные положения теории управления; исторические аспекты становления и развития государственного управления, место и роль Федеральной таможенной службы в системе государственного управления; методологию статистики, структуру и средства специальной таможенной статистики.</p> <p><b>Уметь:</b> применять основные положения теории государственного управления, анализировать место и роль таможенных органов в системе государственного управления; оценивать ресурсное обеспечение деятельности таможенных органов, систематизировать и обобщать информацию; использовать основные программные средства ЕАИС для анализа и обработки данных.</p> <p><b>Владеть:</b> основами знаний государственной политики в области таможенного дела; инструментарием решения практических задач, подготовки и принятия управленческих решений в таможенном деле; навыками и приемами практического использования программного обеспечения управленческой деятельности, автоматизированных рабочих мест.</p>
ПК - 27	Частичный	<p><b>Знать:</b> основы общего и таможенного менеджмента; исторические аспекты становления и развития государственного управления, место и роль Федеральной таможенной службы в системе государственного управления; методологию статистики, структуру и средства специальной таможенной статистики.</p> <p><b>Уметь:</b> всесторонне рассматривать вопросы государственного управления в области таможенного дела, систематизировать и обобщать информацию для решения управленческих задач; выявлять и формулировать проблемы таможенного дела на каждом уровне управления; применять основные положения теории государственного управления, анализировать место и роль таможенных органов в системе государственного управления;</p> <p><b>Владеть:</b> теоретической базой знаний в области общего и таможенного менеджмента; навыками по применению положений современных теорий менеджмента; основами знаний государственной</p>

#### 4. ОБЪЁМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы, 108 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)				Объём учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах /%)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1.	Проблема качества в рыночной экономике	9	1, 2	2	4		7	3ч./50%	
2.	Категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенной деятельности	9	3, 4	2	6		7	4ч./50%	
3.	Методологические основы управления качеством таможенной деятельности	9	5, 6	2	4		7	3ч./50%	<i>Рейтинг-контроль 1</i>
4.	Методические основы управления качеством таможенной деятельности	9	7, 8, 9	4	6		7	5ч./50%	
5.	Стандартизация и метрология, как инструментальная основа управления качеством таможенных услуг	9	10, 11, 12	2	4		8	3ч./50%	<i>Рейтинг-контроль 2</i>
6.	Общие требования к показателям качества в деятельности таможенных органов	9	13, 14, 15	2	6		9	4ч./50%	
7.	Управление качеством таможенной деятельности	9	16, 17, 18	4	6		9	5ч./50%	<i>Рейтинг-контроль 3</i>
Наличие в дисциплине КП/КР		-	-	-	-	-	-	-	-
Всего за IX семестр:		108	18	36	-	54	27/50%	Зачёт	
Итого по дисциплине		108	18	36	-	54	27/50%	Зачёт	

## **СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Тема 1. Проблема качества в рыночной экономике.**

Сущность качества. Качество, свойства, потребности. Значение повышения качества. Экономические аспекты качества. Функции управления качеством. Экономическая эффективность улучшения качества. Правовые основы создания и функционирования системы менеджмента качества в таможенных органах РФ.

### **Тема 2. Категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенной деятельности.**

Терминология в области качества. Понятие, сущность, содержание понятийного аппарата управления качеством таможенной деятельности

### **Тема 3. Методологические основы управления качеством таможенной деятельности**

Методологический подход к формированию структуры методологических основ управления качеством таможенной деятельности. Факторы и тенденции развития управления качеством таможенной деятельности. Принципы управления качеством таможенной деятельности.

### **Тема 4. Методические основы управления качеством таможенной деятельности**

Методический подход к формированию системы управления качеством таможенной деятельности. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенной деятельности. Моделирование процесса управления качеством таможенной деятельности.

### **Тема 5. Стандартизация и метрология, как инструментальная основа управления качеством таможенных услуг.**

Понятие стандартизации. Основные направления развития стандартизации. Основные методы стандартизации – унификация и агрегатированные. Понятие унификации. Основные виды унификации: конструкторская и технологическая. Главные направления унификации: компоновочное и ограничительное. Иерархия документов по стандартизации. Система органов и служб стандартизации в РФ. Организационно-правовые основы метрологии. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством. Международные метрологические организации.

### **Тема 6. Общие требования к показателям качества в деятельности таможенных органов.**

Виды показателей качества таможенных услуг. Анализ методов определения качества таможенных услуг и методы определения значений этих показателей.

### **Тема 7. Управление качеством таможенной деятельности**

Таможенная деятельность как услуга. Показатели качества таможенной деятельности. Факторы, определяющие качество результатов деятельности. Принципы управления качеством продукции и услуг. Стандартизация в обеспечении качества таможенных услуг. Метрологическое обеспечение таможенной деятельности.

## **СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Тема 1. Проблема качества в рыночной экономике**

(4 ч.)

#### **Вопросы, выносимые на обсуждение:**

1. Сущность качества. Качество, свойства, потребности.
2. Значение повышения качества.
3. Экономические аспекты качества.

Литература: [1-6].

**Тема 2. Категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенной деятельности**  
**(6 ч.)**

***Вопросы, выносимые на обсуждение:***

1. Терминология в области качества.
2. Понятие, сущность, содержание понятийного аппарата управления качеством таможенной деятельности.

Литература: [1-6].

**Тема № 3. Методологические основы управления качеством таможенной деятельности**  
**(4 ч)**

***Вопросы, выносимые на обсуждение:***

1. Методологический подход к формированию структуры методологических основ управления качеством таможенной деятельности.
2. Факторы и тенденции развития управления качеством таможенной деятельности.
3. Принципы управления качеством таможенной деятельности

Литература: [1, 5-6].

**Тема 4. Методические основы управления качеством таможенной деятельности**  
**(6 ч.)**

***Вопросы, выносимые на обсуждение:***

1. Методический подход к формированию системы управления качеством таможенной деятельности.
2. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенной деятельности.
3. Моделирование процесса управления качеством таможенной деятельности.

Литература: [1, 5].

**Тема 5. Стандартизация и метрология, как инструментальная основа управления качеством таможенных услуг**  
**(4 ч.)**

***Вопросы, выносимые на обсуждение:***

1. Главные направления унификации: компоновочное и ограничительное. Иерархия документов по стандартизации.
2. Система органов и служб стандартизации в РФ. Организационно-правовые основы метрологии.
3. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством. Международные метрологические организации.

Литература: [1-6].

**Тема 6. Общие требования к показателям качества в деятельности таможенных органов**  
**(6 ч.)**

***Вопросы, выносимые на обсуждение:***

1. Виды показателей качества таможенных услуг.

2. Анализ методов определения качества таможенных услуг и методы определения значений этих показателей.

Литература: [1-3, 5-6].

## **Тема 7. Управление качеством таможенной деятельности (6 ч.)**

### ***Вопросы, выносимые на обсуждение:***

1. Таможенная деятельность как услуга.
2. Показатели качества таможенной деятельности.
3. Факторы, определяющие качество результатов деятельности.
4. Принципы управления качеством продукции и услуг.
5. Стандартизация в обеспечении качества таможенных услуг.

Литература: [1-3].

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Управление качеством таможенных услуг» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (тема №1);*
- *Групповая дискуссия (темы №№2, 3 и 7);*
- *Ролевые игры (тема №6);*
- *Тренинг (тема №4);*
- *Анализ ситуаций (темы №№4, 5 и 6);*
- *Применение имитационных моделей (темы №№7 и 8);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №5);*
- *Проектная технология (темы №№2-7).*

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **6.1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ СТУДЕНТОВ**

*9 семестр*

#### **Перечень вопросов к рейтинг-контролю №1:**

1. В чем заключается сущность понятия «качество»?
2. Категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенной деятельности.
3. С какой позиции качество рассматривается в рыночной экономике?
4. Методологические основы управления таможенной деятельностью

#### **Тестовые задания (образец)**

1. Жизненный цикл продукции (услуги):
  - а) типичные этапы, через которые с точки зрения товароборота, проходит успешная товарная категория по мере становления, процветания, созревания и спада.

б) типичные для товарной марки тенденции падения и усиления сбыта по мере изменения качественных характеристик услуги (товара), совершаемых на основе данных обратной связи;

в) отражает специфику влияния факторов внешней среды на скорость, с которой устаревают качественные характеристики услуги (товара).

2. Обратная связь в системе управления качеством позволяет:

а) улучшить отношения внутри фирмы (предприятия) в системе «начальник – подчинённый»;

б) чётко определить наиболее востребованные качественные характеристики товара (услуги);

в) повысить качество работы управляющего персонала за счёт более справедливой и дифференцированной оплаты труда.

3. Эффективность управления качеством проявляется как:

а) степень реализации запланированной деятельности и достижение ожидаемых результатов;

б) выпуск максимально качественной продукции, то есть товара высшего уровня качества;

г) рост качества производимых услуг (товаров), заработной платы сотрудников, увеличение реальной доли рынка и формирование позитивного имиджа фирмы;

д) производство услуги (товара) высокого качества при использовании минимальных ресурсов предприятия.

4. Услуга – это:

а) ассортимент, предлагаемых фирмой дополнительных скидок, бонусов и вариантов сервисного обслуживания высшего качества;

б) предоставление возможности потребителю удовлетворить его потребности, выраженные в специфической не предметной форме;

в) товар, наиболее высокого уровня качества;

г) качественные характеристики товара, востребованные (наиболее популярные) в целевом сегменте в данный момент времени. То есть те качества товара, за которые потребитель готов заплатить наиболее высокую цену.

5. Экономический подход к управлению качеством основан на стремлении:

а) повышать качество производимой продукции до 100% на всех этапах её жизненного цикла;

б) учесть и спрогнозировать влияние на качество производимой продукции возможно большего числа внешних и внутренних экономических факторов;

в) производить наиболее экономически выгодную услугу, подкреплённую реальной платёжеспособностью представителей целевого сегмента;

г) определить оптимальные значения качества услуги в зависимости от запросов потребителя с одной стороны и величины затрат, необходимых для создания услуги востребованного качества.

6. Сущностью второго этапа исторической эволюции управления качеством является:

а) разработка системы «научной организации труда» Ф. Тейлором, Г. Фордом и др.;

б) разработка системы комплексного управления качеством А. Фейгенбаумом;

в) разработка статистической концепции управления качеством В. Шухартом и основных принципов управления Деминга;

г) разработка системы тотального менеджмента качества.

7. При повышении качества услуги (продукции) её цена:

а) не зависит от усилий по совершенствованию качества;

б) на прямую зависит от качества (растёт пропорционально улучшению качества);

в) увеличивается, но ограничена диктатом рынка.

8. Управление качеством и управление производством:



- а) две независимые научные дисциплины;
  - б) управление производством является одним из разделов дисциплины управления качеством;
  - в) взаимозависимые дисциплины, но каждая из них развивается по своим законам.
9. Из перечисленных функций характеризуют принцип обеспечения качества:
- а) необходимая материальная база; информация о качестве; принятие решений;
  - б) взаимодействие с внешней средой; информация о качестве; принятие решений;
  - в) квалифицированный и заинтересованный персонал; необходимая материальная база; информация о качестве
  - г) чёткая организация работ.
10. Цикл Деминга это:
- а) спираль качества;
  - б) круг PDCA;
  - в) петля качества;
  - г) база качества.

### **Перечень вопросов к рейтинг-контролю №2:**

1. Привести основные этапы осуществления мониторинга результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг.
2. Раскрыть понятие стандартизации, как инструментальная основа управления качеством таможенных услуг.
3. Детально проанализировать модель интегральной оценки качества таможенных услуг.
4. Метрология, как основа управления качеством таможенных услуг.

### **Тестовые задания (образец)**

1. Диаграмма Парето:
  - а) показывает связи между отдельными функциями управления качеством;
  - б) демонстрирует связи при взаимодействии с внешней средой;
  - в) является одним из способов статистического контроля качества.
2. Сертификация продукции – это:
  - а) обязательное условие;
  - б) добровольное действие;
  - в) обязательное условие для производства отдельных видов товаров (услуг);
  - г) условие обязательное только при осуществлении международной торговли.
3. Из перечисленных видов контроля выберите два, относящиеся к контролю по объёму проверки:
  - а) входной;
  - б) сплошной;
  - в) разрушительный;
  - г) инструментальный;
  - д) выборочный;
  - е) визуальный.
4. Политика организации в области качества:
  - а) общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством фирмы;
  - б) конкретные цели и задачи в области работы над качеством продукции, сформулированные высшим руководством фирмы, к достижению которых стремятся её сотрудники в конкретный период времени;

г) способность высшего руководства влиять на характеристики внешней среды (конкурентов, поставщиков, СМИ, ёмкость рынка, запросы потребителя и др) с целью создания услуги желаемого качества при наименьших затратах.

5. Квалиметрия:

а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной и качественной оценки продукции;

б) метод определения качества продукции, основанный на информации, полученной эмпирическим путём на основе вычисления статистически значимых зависимостей;

в) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции;

г) метод оценки качества продукции, основанный на информации, получаемой с помощью технических средств.

6. К принципам Total Quality Management относятся:

а) ориентация на производство услуги высшего качества;

б) ориентация на запросы потребителя;

в) вовлечение сотрудников рядового и низшего звеньев в работу по управлению качеством;

г) узкая профессиональная специализация сотрудников, относящихся к высшему и среднему управленческим звеньям, на работе по управлению качеством;

д) принятие руководством волевых решений в сфере управления качеством, основанных на опыте и профессиональной компетенции руководителя;

е) решения в области управления качеством принимаются на основе фактов (внутренних проверок, претензий потребителя).

7. Планирование качества – часть менеджмента качества, направленная на:

а) общую координацию деятельности руководства предприятием с целью повышения качества производимой продукции;

б) формирование и поддержание у персонала уверенности, что требования к качеству будут выполнены;

в) установление целей в области качества и определение необходимых процессов и ресурсов для достижения целей в области качества;

г) увеличение способности выполнить требования к качеству.

8. Результативность в сфере управления качеством определяется как:

а) достижения запланированного качества продукции при минимальных затратах ресурсов;

б) степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированного качества услуги;

в) производство продукции наивысшего качества;

г) высокая скоординированность и чёткость работы службы качества предприятия.

9. Сущность «школы человеческих отношений» Э. Мэйно отражена в утверждениях:

а) личные отношения на производстве, влекут за собой конфликты, что снижает результативность работы и качество производимой продукции;

б) отношения между людьми на производстве носят классовый характер. Преодоление классовых разногласий усилиями профсоюзов способствует улучшению производительности труда и качества выпускаемой продукции;

в) межличностные отношения в процессе производства являются столь же значимым фактором влияния на производительность качество продукции, как и экономические факторы;

г) совершенствование личных отношений на производстве (лидерство, авторитет, мотивация персонала) способно улучшить качество продукции.

10. Управление качеством:

а) системное воздействие на производственный процесс с целью обеспечения производства товаров и услуг заданного потребителем качества;

б) системное воздействие на производственный процесс с целью обеспечения производства товаров и услуг максимально высокого качества при минимальных затратах производителя

в) системное воздействие на производственный процесс с целью обеспечения производства товаров и услуг высочайшего качества, на основе использования всех имеющихся у предприятия ресурсов (внутренних и внешних).

### Перечень вопросов к рейтинг-контролю №3:

1. Таможенная деятельность как услуга.
2. Общие требования к показателям качества в деятельности таможенных органов.
3. Принципы управления качеством таможенных услуг.
4. Стандартизация в обеспечении качества таможенных услуг.

### Тестовые задания (образец)

1. Дайте определение качества таможенного дела:

а) это свойство таможенных органов;

б) это свойство органов управления таможенными органами;

в) это свойство или совокупность свойств, обуславливающих пригодность таможенного дела для использования по назначению;

г) это свойство персонала таможенных органов.

2. Эффективная информационная система, разработанная для целей управления, должна отвечать такому требованию, как ...

а) своевременность поступления к потребителям;

б) минимальное использование кодирования;

в) увеличение расходов на формирование информации;

г) эксклюзивность собираемой информации.

3. Авторитарная форма индивидуального метода принятия управленческого решения предполагает, что решение:

а) принимается с участием заинтересованных лиц;

б) принимается руководителем без согласования с другими работниками;

в) согласовывается на заседании коллегии;

г) принимается с участием сотрудников, которым предстоит реализовывать решение в будущем.

4. Функция организации реализуется посредством \_\_\_\_\_ методов менеджмента.

а) социально-экономических;

б) административных;

в) социально-психологических;

г) экономических.

5. В основе административных (организационно-распорядительных) методов управления лежит ...

а) воспитание;

б) поощрение;

в) стимулирование;

г) принуждение.

6. В условиях дивизиональной организационной структуры управления могут проявляться такие ее недостатки, как:

а) избыток согласования;

- б) неустойчивость к воздействию среды;
- в) дублирование решений;
- г) превышение норм управляемости.

7. Что из перечисленного не является этапом создания информационно-функциональной модели (ИФМ) таможенной технологии:

а) формализованное информационно-функциональное описание существующих таможенных технологий;

- б) контроль за действием ИФМ;
- в) принятие ИФМ для дальнейшего использования;
- г) проверка адекватности ИФМ.

8. Решение о слиянии двух таможен является примером действия:

- а) механизма структурных изменений;
- б) механизма функциональных изменений системы таможенных органов.

9. К уровням профессиональной деятельности не относится:

- а) уровень психофизиологических реакций;
- б) уровень операций;
- в) уровень действий;
- г) уровень профессии.

10. Согласно концепции ССП, традиционные финансовые показатели являются недостаточными для принятия стратегических решений, так как они (два варианта ответа):

- а) подвержены манипуляциям со стороны менеджеров;
- б) не мотивируют персонал;
- в) оценивают последствия решений, принятых в прошлом;
- г) вырабатываются на уровне топ-менеджмента компании.

11. К межличностным (воспитательным) способам управления конфликтами относятся:

- а) система мотивации;
- б) беседа;
- в) подавление интересов конфликтующих;
- г) психотренинг.

12. К административно-организационным нормативам как методу организационного воздействия относятся:

- а) оперативно-календарные планы;
- б) организационные структуры;
- в) правила внутреннего распорядка;
- г) технические стандарты.

13. Основным средством воздействия на человека в социально-психологических методах управления в менеджменте является:

- а) убеждение;
- б) заработная плата;
- в) премиальная выплата;
- г) дисциплинарная ответственность;
- д) все выше перечисленное.

14. Применение прогрессивной системы оплаты труда в организации относится к экономическим методам:

- а) поощрения;
- б) планирования;
- в) наказания;
- г) финансирования.

15. В менеджменте выделяют следующие виды коммуникаций:

- а) межличностные;

- б) многоуровневые;
- в) межуровневые;
- г) диагональные.

## **6.2 ТИПОВЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Вопросы к зачёту**

1. Понятие качества, система показателей качества.
2. Необходимость и значение повышения качества продукции.
3. Этапы развития управления качеством.
4. Качество как объект управления.
5. Международный опыт управления качеством.
6. Аспекты качества продукции.
7. Жизненный цикл продукции и его стадии. Петля качества.
8. Становление и развитие менеджмента качества
9. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
10. История развития систем управления качеством
11. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством.
12. Теория мотивации «X, Y, Z».
13. Теория мотивации по потребностям А. Маслоу.
14. Способы вознаграждения в менеджменте.
15. Премии по качеству.
16. Особенности управления качеством в США.
17. Управление качеством в странах ЕС.
18. Японский опыт управления качеством.
19. Использование зарубежного опыта управления качеством в России.
20. Статистические методы контроля качества продукции.
21. Стратификация данных.
22. Графики.
23. Диаграмма Парето.
24. Причинно-следственная диаграмма.
25. Контрольный листок и гистограмма.
26. Диаграмма разброса.
27. Контрольные карты.
28. Сущность стандартизации.
29. Элементы и категории системы стандартизации.
30. Система стандартизации России.
31. Развитие общих принципов управления организациями.
32. Показатели качества таможенной деятельности.
33. Теоретические основы управления качеством таможенной деятельности.

## **6.3 ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **9 семестр**

#### **Тема № 1. Проблема качества в рыночной экономике**

##### **Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Сформулируйте понятие качество.

2. Каковы основные принципы рыночной экономики?
3. Какова роль управления качеством в рыночной экономике?

**Подготовить рефераты на темы:**

1. Качество и конкурентоспособность продукции.
2. Значение повышения качества.
3. Экономические аспекты качества.

Литература: [1-6].

**Тема № 2. Категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенной деятельности**

**Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Дайте понятие следующим терминам: управление качеством, система, эффективность, конкурентоспособность.
2. Какие виды эффективности существуют?
3. Методы подсчёта эффективности.

**Подготовить рефераты на темы:**

1. Качество как объект управления: понятие управляющей системы.
2. Экономическая эффективность улучшения качества.

Литература: [1-6].

**Тема № 3. Методологические основы управления качеством таможенной деятельности**

**Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Какие особенности управления качеством в таможенных и околотаможенных органах, а также на предприятиях ВЭД?
2. Опишите основные исторические вехи развития управления качеством.
3. Какова связь общего менеджмента и менеджмента качеством.

**Подготовить рефераты на темы:**

1. Становление и развитие менеджмента качества.
2. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.

Литература: [1-6].

**Тема № 4. Методические основы управления качеством таможенной деятельности**

**Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Опишите основные методические принципы управления качеством.
2. Какие особенности управления качеством в таможенных органах?
3. Что такое «Звёзды качества»?
4. Опишите основные особенности зарубежной практики управления качеством.

**Подготовить рефераты на темы:**

1. Основные этапы развития систем качества. Звёзды качества и их содержание.
2. Зарубежный опыт управления качеством.

Литература: [1-6].

**Тема № 5. Стандартизация и метрология, как инструментальная основа управления качеством таможенных услуг**

**Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Что такое стандартизация?
2. Что такое метрология?
3. Что такое всеобщая система управления качеством?

**Подготовить рефераты на темы:**

1. Концепция всеобщего управления качеством
2. Общие методы управления качеством

Литература: [1-6]

### Тема 6. Общие требования к показателям качества в деятельности таможенных органов

#### Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Какие общие требования к показателям качества?
2. Опишите основные особенности статистических методов управления качеством.
3. В чём основные принципы системы управления качеством «6 сигм»?

#### Подготовить рефераты на темы:

1. Статистические методы (инструменты) управления качеством.
2. Концепция «шесть сигм».

Литература: [1-6].

### Тема № 7. Управление качеством таможенной деятельности

#### Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Каковы особенности управления качеством таможенной деятельности в РФ?
2. Основные особенности системы управления качеством «Функция развёртывания качеством»
3. Основные особенности системы управления качеством «Дом качества»

#### Подготовить рефераты на темы:

1. Функция развёртывания качества (QFD).
2. Концепция «Дома качества».

Литература: [1-6].

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций, обучающихся по дисциплине, оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ

Наименование литературы (автор, название, вид издания, город, издательство)	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ	Наличие в электронной библиотеке (электронный адрес)
1	2	3	4
<b>Основная литература*</b>			
1. Юсупова, С. Я. Контроллинг : учебник : [16+] / С. Я. Юсупова, М. В. Бойкова. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 368 с.– ISBN 978-5-394-04760-2.	2022		<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684509">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684509</a>
2. Макрусев, В. В. Системный анализ и управление в таможенном деле : учебник : [16+] / В. В. Макрусев. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 512 с. – ISBN 978-5-9765-4441-3.	2021		<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=611370">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=611370</a>
3. Агамагомедова, С. А. Таможенный контроль после выпуска товаров: учебник / С. А. Агамагомедова. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2019. – 214 с.– ISBN 978-5-4377-0124-9.	2019		<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=560909">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=560909</a>
<b>Дополнительная литература</b>			
4. Федоренко, К. П. Общий и таможенный менеджмент: учебник / К. П. Федоренко, В. В. Витюк, О. В. Нетаев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. – 615 с. – ISBN 978-5-4475-9661-3.	2018		<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=486378">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=486378</a>

5. Тарасова, О. Г. Стандартизация и подтверждение соответствия продукции и услуг: учебное пособие: О. Г. Тарасова; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2018. – 84 с. – ISBN 978-5-8158-1995-5	2018		<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=494337">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=494337</a>
6. Торговые ограничения. Экспортный и валютный контроль: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Таможенное дело», направлению подготовки «Экономика», профиль «Мировая экономика» / под ред. В. Б. Мантусова ; Российская таможенная академия. – Москва : Юнити, 2018. – 464 с.– ISBN 978-5-238-03071-5	2018		<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=563454">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=563454</a>

## **7.2. ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ**

Журналы (корпус 6, аудитория 100):

1. Менеджмент в России и за рубежом.
2. HARVARD BUSINESS REVIEW (Россия).
3. Вопросы экономики.
4. Проблемы современной экономики.
5. Проблемы теории и практики управления.
6. Региональная экономика: теория и практика.
7. Экономика и управление..

## **7.3. ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ**

1. Официальный сайт Федеральной таможенной службы: [www.customs.ru](http://www.customs.ru);
2. Федеральный портал «Российское образование»: <http://www.edu.ru>;
3. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»: <http://school-collection.edu.ru/>;
4. Официальный сайт Федеральной таможенной службы России (ФТС) - [www.customs.ru](http://www.customs.ru);
5. Таможня для всех. Новости ВЭД и таможенного законодательства, обзоры прессы. - [www.tks.ru](http://www.tks.ru);
6. Таможня. РУ – аналитический портал – право и таможня - [www.tamognia.ru](http://www.tamognia.ru);
7. Виртуальная таможня. Таможенное законодательство, новости, обзоры прессы - [www.vch.ru](http://www.vch.ru);
8. <http://www.garant.ru> - справочная правовая система Гарант;
9. <http://www.worldcustomsjournal.org> - международный таможенный электронный журнал.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Занятия проводятся в аудиториях Юридического института ВлГУ (корп. № 11) по адресу г. Владимир, ул. Студенческая, д. 8. Все аудитории оснащены компьютерной техникой с операционной системой Windows и стандартным пакетом Microsoft Office, с доступом в Интернет; видео мультимедийным оборудованием, которое позволяет визуализировать процесс представления презентационного материала, а также проводить компьютерное тестирование обучающихся по учебным дисциплинам; доской настенной; флوماстером.

Компьютерная техника, используемая в учебном процессе, имеет лицензионное программное обеспечение:

- Операционная система семейства Microsoft Windows.
- Пакет офисных программ Microsoft Office.
- Консультант+.



Рабочую программу составил доцент кафедры «Государственное Право и Управление Таможенной Деятельностью», к. э. н. Петров С. В.  
(подпись)

Рецензент (представитель работодателя) генеральный директор Владимирского филиала ООО «СВТС-Гарант» Пономарёв Д. В.  
(подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Государственное Право и Управление Таможенной Деятельностью» протокол № 1 от 28.08 2020 года  
Заведующий кафедрой «Государственное Право и Управление Таможенной Деятельностью» к. ю. н., доцент Мамедов С. Н.  
(подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело, протокол № 7 от 31.08 2020 года  
Председатель комиссии Погодина И. В.  
(подпись)

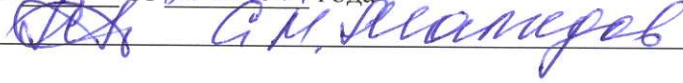
**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ  
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ**

Основной профессиональной образовательной программы направления подготовки  
38.05.02 Таможенное дело, направленность: Таможенное дело:

Рабочая программа одобрена на 2021/2022 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2021 года

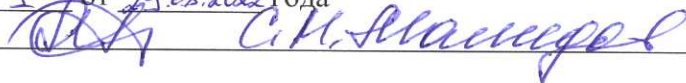
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

 С.М. Маслов

Рабочая программа одобрена на 2022/2023 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 29.08.2022 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

 С.М. Маслов

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**  
в рабочую программу дисциплины  
**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ**  
образовательной программы специальности подготовки 38.05.02 «Таможенное дело»,  
специализация «Таможенное дело» (специалист)

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата протокола заседания кафедры)
1	7.1 КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	Аксенов И.А.	Протокол № 1 от 29.08.2022

Заведующий кафедрой ГПиУТД  / Мамедов С.Н.

Подпись

ФИО