

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)

Юридический институт



УТВЕРЖДАЮ

Директор юридического института

О.Д. Третьякова

2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

направление подготовки / специальность
38.05.02 Таможенное дело

направленность (профиль) подготовки
Таможенное дело

г. Владимир
2021

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:

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

Дисциплина опирается на знания предметов основной образовательной программы в соответствии с учебным планом: «Управление таможенным делом», «Таможенный менеджмент». Поскольку управление качеством таможенных услуг немислимо 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:

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	

<p>УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.1. УК-9.2. УК-9.3.</p>	<p>Знает: основные законы и закономерности функционирования экономики, основы экономической теории, необходимые для решения профессиональных и социальных задач. Умеет: оценивать степень риска продуктов и услуг финансовых институтов и на основании этого принимать обоснованные экономические решения. Владеет: навыками грамотно определять финансовые цели в различных областях жизнедеятельности на основе сбора и анализа финансовой информации.</p>	<p>Тестовые вопросы, практические задания.</p>
<p>ПК-9. Способен осуществлять таможенное администрирование, в том числе в условиях цифровой трансформации общества</p>	<p>ПК-9.1. ПК-9.2. ПК-9.3.</p>	<p>Знает основные направления развития таможенной службы РФ в условиях ее цифровой трансформации; методологию управления, систему административных методов и технологий воздействия на сферу внешнеэкономической деятельности; технологии принятия управленческих решений при цифровизации всех сфер деятельности. Умеет определять направления развития таможенного администрирования в условиях цифровой трансформации общества; принимать решения в сфере таможенного администрирования в условиях цифровизации государственного управления. Владеет технологиями и процедурами таможенного администрирования в условиях цифровой трансформации общества.</p>	<p>Тестовые вопросы, практико-ориентированные задания.</p>

4. ОБЪЁМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

*Тематический план
форма обучения – очная*

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)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в том числе в форме практической подготовки		
1.	Проблема качества в рыночной экономике	9	1, 2	2	4		4	7	
2.	Категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенной деятельности	9	3, 4	2	6		6	7	
3.	Методологические основы управления качеством таможенной деятельности	9	5, 6	2	4		4	8	<i>Рейтинг-контроль 1</i>
4.	Методические основы управления качеством таможенной деятельности	9	7,8, 9	4	6		6	8	
5.	Стандартизация и метрология, как инструментальная основа управления качеством таможенных услуг	9	10, 11, 12	2	4		4	8	<i>Рейтинг-контроль 2</i>
6.	Общие требования к показателям качества в деятельности таможенных органов	9	13, 14, 15	2	6		6	8	
7.	Управление качеством таможенной деятельности	9	16, 17, 18	4	6		6	8	<i>Рейтинг-контроль 3</i>
Всего за 9 семестр:		108		18	36	-	36	54	Зачёт
Наличие в дисциплине КП/КР		нет		-	-	-		-	-
Итого по дисциплине		108		18	36	-	36	54	Зачёт

Тематический план

форма обучения – заочная

Трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы, 72 часа

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в том числе в форме практической подготовки		
1.	Проблема качества в рыночной экономике	11	-	-	2		2	9	
2.	Категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенной деятельности	11	-	2	-		-	9	<i>Рейтинг-контроль 1</i>
3.	Методологические основы управления качеством таможенной деятельности	11	-	-	2		2	9	
4.	Методические основы управления качеством таможенной деятельности	11	-	-	2		2	9	<i>Рейтинг-контроль 2</i>
5.	Стандартизация и метрология, как инструментальная основа управления качеством таможенных услуг	11	-	2	-		-	8	
6.	Общие требования к показателям качества в деятельности таможенных органов	11	-	-	-		-	8	<i>Рейтинг-контроль 3</i>
7.	Управление качеством таможенной деятельности	11		-	2		2	8	
Всего за 11 семестр:		72		4	8	-	8	60	Зачёт
Наличие в дисциплине КП/КР		нет		-	-	-	-	-	-
Итого по дисциплине		72		4	8	-	8	60	Зачёт

СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

Тема 1. Проблема качества в рыночной экономике.

Содержание темы.

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.

Содержание темы.

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

Тема 3. Методологические основы управления качеством таможенной деятельности

Содержание темы.

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

Содержание темы.

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.

Содержание темы.

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.

Содержание темы.

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

Тема 7. Управление качеством таможенной деятельности

Содержание темы.

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

Содержание практических занятий:

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

Содержание практических занятий:

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

Содержание практических занятий:

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

Содержание практических занятий:

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

Содержание практических занятий:

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

Содержание практических занятий:

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

Содержание практических занятий:

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

5.1. Текущий контроль успеваемости

Перечень вопросов к рейтинг-контролю №1:

1. В чём 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.

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.

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

Тест 1.

1. Жизненный цикл продукции (услуги):
 - а) типичные этапы, через которые с точки зрения товарооборота, 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.

Тест 2.

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).

Тест 3.

1. Дайте определение качества таможенных услуг:

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.

5.2. Промежуточная аттестация

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. Качество и конкурентоспособность продукции.
12. Значение повышения качества.
13. Экономические аспекты качества.
14. Качество как объект управления: понятие управляющей системы.
15. Экономическая эффективность улучшения качества.
16. Звезды качества и их содержание.

17. Концепция всеобщего управления качеством.
18. Общие методы управления качеством.
19. Статистические методы (инструменты) управления качеством.
20. Концепция «шесть сигм».
21. Функция развертывания качества (QFD).
22. Концепция «Дома качества».
23. Метод продуктивного поддержания оборудования (TPM).
24. Международные организации по стандартизации Международные стандарты ИСО серии 9000 (МС ИСО серии 9000).
25. Сравнительная характеристика работы предприятий в условиях TQM и в соответствии со стандартами ISO серии 9000.
26. Управление человеческими ресурсами в условиях TQM.
27. Стандартизация и метрологическое обеспечение в области услуг.
28. Стандартизация и метрология в управлении качеством.
29. Система органов и служб стандартизации в РФ.
30. Эффективность стандартизации и её место в управлении качеством таможенных услуг (далее УКТУ).
31. Система повышения качества услуг на основе системы бережливого производства.
32. Международные метрологические организации и их влияние на УКТУ.
33. Место таможенной деятельности в экономике России с точки зрения УКТУ.
34. Теория и методология систем управления таможенными процессами.
35. Методология создания системы управления таможенным органом по критерию качества результатов.
36. Порядок освоения в таможенных органах требований МС ИСО серии 9000.
37. Премии по качеству как элемент управления персоналом в таможенных органах и на предприятиях-участниках ВЭД.
38. Особенности управления качеством в США.
39. Управление качеством в странах ЕС.
40. Японский опыт управления качеством.
41. Использование зарубежного опыта управления качеством в России.
42. Стратификация данных в УКТУ.

Примерный перечень практических заданий к экзамену

Задача 1. Описать процедуру совершенствования качества услуг на основе стратегического планирования.

Образец ответа: Одним из основных путей совершенствования организации является стратегическое планирование:

Стратегическое планирование – это важное составляющее в процессе руководства компанией. Оно способно повысить эффективность деятельности, т. к. его задача состоит в формировании принципов и целей, разработке и реализации стратегии совершенствования предприятия. Данный вид планирования затрагивает многие стороны деятельности компании. Например, в сфере распределения финансов и ресурсов, маркетинга, деловой политики и пр. Элементами стратегического планирования являются анализ, прогнозирование, планирование и управление. Многие руководители предприятий уже поняли, что компания должна получать прибыль регулярно, а не «сегодня, сейчас и любой ценой». Поэтому возникла необходимость в решении проблем, связанных с долгосрочным планированием, нацеленным на развитие и рост компании. Эту цель можно достичь, если грамотно составить план работы компании, который должен включать такие этапы, как:

- определение целей развития общего (долгосрочного) и конкретного (краткосрочного) характера;
- оценивание состояния компании на текущий момент;
- определение стратегической политики компании;
- составление долгосрочного, а в случае необходимости, и краткосрочного плана совершенствования предприятия;
- сопоставление запланированных и фактических показателей (контроль за достижением целей и внесение изменений в планирование).

Стратегическое планирование зависит от срока, на который оно составляется, и может быть двух видов: долгосрочное и краткосрочное. Объектами долгосрочного планирования являются: организационное совершенствование предприятия, маркетинг, производственные мощности, инвестиции и т. п. Краткосрочное планирование включает следующие объекты производства: сырьё, товарооборот, материалы и т. п. Для составления стратегического планирования нужна хорошая информационная основа, поэтому, перед началом надо тщательно исследовать деятельность и материальное состояние компании. Кроме этого, надо проанализировать состояние внешней экономической среды: отрасли в целом, конъюнктуру рынка, наличие и состояние конкурентов.

Стоит обратить внимание на то, что грамотно составленное планирование – важный элемент для совершенствования процесса предприятия, который необходим для эффективной работы маленьких компаний и крупных корпораций.

В процессе грамотного стратегического планирования и дальнейшей реализации разработанного плана проявятся следующие положительные для организации результаты:

1. Удовлетворённость потребителя вашими товарами или услугами возрастёт.
2. Ваша компания сформирует свой имидж и заработает хорошую репутацию.
3. Клиенты станут относиться лояльнее.
4. Возрастёт производительность труда.
5. Увеличится прибыль предприятия.

Не стоит заблуждаться, что совершенствование предприятия способно решить все возможные проблемы, поэтому «все и повсеместно» должны заняться внедрением системы.

Задача 2. Описать план по внедрению системы управления качеством «Шесть сигм».

Задача 3. Описать план по внедрению системы управления качеством «Дом качества».

Задача 4. Описать план по внедрению системы управления качеством «Всеобщее управление качеством».

Задача 5. Описать план по внедрению системы управления качеством на основе системы бережливого производства.

Задача 6. Описать план по внедрению системы управления качеством на основе системы стандартов ИСО.

Задача 7. Описать методику оценки качества таможенных услуг на таможне и предприятия-участнике ВЭД.

Задача 8. Проанализировать методику мотивации персонала с точки зрения её влияния на качество оказываемых услуг.

Задача 9. Описать систему стандартизации как фактор влияния на качество таможенных услуг.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося

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:

6. Лайте понятие следующим терминам: управление качеством, система эффективности, конкурентоспособность.
7. Какие виды эффективности существуют?
8. 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.

6. УЧЕБНО–МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы (автор, название, вид издания, город, издательство)	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Наличие в электронной библиотеке (электронный адрес)	
Основная литература			
1. Средства и методы управления качеством: Учебное пособие / Л. В. Виноградов. - М: ИНФРА-М, 2019. - 220 с.	2019		https://znanium.com/catalog/document?id=355189
2. Управление качеством: Учебное пособие / В. Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2020. - 176 с.	2020		https://znanium.com/catalog/document?id=346759
3. Управление качеством: Учебник / Аристов О. В. - М.: ИНФРА-М, 2020. - 224 с.	2020		https://znanium.com/catalog/document?id=353518
Дополнительная литература			

4. Управление качеством информационных систем: Учебное пособие / Исаев Г.Н. - М.: ИНФРА М, 2020. - 248 с.	2020		https://znanium.com/catalog/document?id=364482
5. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Герасимов Б. Н. Чуриков Ю. В. - М.: Вузовский учебник, 2020. - 208 с.	2020		https://znanium.com/catalog/document?id=363053
6. Гребенникова, Н. М. Всеобщее управление качеством: учебное пособие / Н. М. Гребенникова, С. В. Пономарёв. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 80 с.	2019		http://www.iprbookshop.ru/99753.html

6.2. 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.

6.3. Интернет - ресурсы

1. Официальный сайт Федеральной таможенной службы: 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;
5. Таможня для всех. Новости ВЭД и таможенного законодательства, обзоры прессы. - www.tks.ru;

7. 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» Мономах Д. В.
(подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ГПУ ТД
Протокол № 11 от «28» 06 года
Заведующий кафедрой С.Н. Мамедов
(подпись)

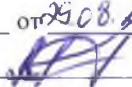
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии специальности подготовки 38.05.02 Таможенное дело
Протокол № 6 от «30» июня 2021 года
Председатель комиссии И.В. Погодина
(подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2022/2023 учебный год

Протокол заседания кафедры № 4 от 25.08.2022 года

Заведующий кафедрой _____



С. Н. Машуров

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____