

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
июня 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

направление подготовки / специальность
38.05.02 Таможенное дело

направленность (профиль) подготовки
Таможенное дело

г. Владимир
2022

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является получение студентами систематического представления о теоретических основах управления качеством в таможенном деле, практических формах и методах контроля за качеством работы должностных лиц таможенных органов, мониторинге качества их служебной деятельности на различных этапах прохождения службы в таможенных органах Российской Федерации.

Задачи:

1. Сформировать понимание роли управления качеством в повышении эффективности деятельности таможенных органов;
2. Сформировать практические навыки применения методологии управления качеством таможенных услуг;
3. Расширить знания в области применения международных стандартов качества ISO серии 9000;
4. Сформировать практические навыки применения стандартов качества в деятельности таможенных органов;
5. Сформировать практические навыки оценки качества таможенной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством таможенных услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной 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).

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

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	
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1.	Знает основные законы и закономерности функционирования экономики, основы экономической теории, необходимые для решения профессиональных и социальных задач.	Практико-ориентированные практические задания
	УК-9.2	Умеет оценивать степень риска продуктов и услуг финансовых институтов и на основании этого принимать обоснованные экономические решения	
	УК-9.3	Владеет навыками грамотно определять финансовые цели в различных областях жизнедеятельности на основе сбора и анализа финансовой информации	
ПК-9. Способен осуществлять таможенное администрирование, в том числе в условиях цифровой трансформации общества	ПК-9.1	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.	Практико-ориентированные практические задания
	ПК-9.2.	Умеет определять направления развития таможенного администрирования в условиях цифровой трансформации общества;	

	ПК-9.3	принимать решения в сфере таможенного администрирования в условиях цифровизации государственного управления. Владеет технологиями и процедурами таможенного администрирования в условиях цифровой трансформации общества.	
--	--------	---	--

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в том числе в форме практической подготовки		
1	Качество как объект управления в таможенном деле	9	1-4	4	8			10	
2	Инструменты контроля, анализа, управления и улучшения качества работы таможенных органов	9	5-8	4	8			10	рейтинг-контроль № 1
3	Разработка и внедрение систем качества и обеспечение их функционирования в таможенных органах	9	9-12	4	8			10	рейтинг-контроль № 2
4	Аудит качества в таможенном деле	9	13-14	2	4			10	
5	Экономика качества в таможенном деле	9	15-18	4	8			14	рейтинг-контроль № 3
Наличие в дисциплине КП/КР		нет							
Итого по дисциплине		108 ч		18	36			54	Зачет

Тематический план форма обучения – заочная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в том числе в форме практической подготовки		
1	Качество как объект управления в таможенном деле	11		2	2			19	

2	Инструменты контроля, анализа, управления и улучшения качества работы таможенных органов	11		-	2			19	рейтинг-контроль № 1
3	Разработка и внедрение систем качества и обеспечение их функционирования в таможенных органах	11		2	-			19	рейтинг-контроль № 2
4	Аудит качества в таможенном деле	11		-	2			19	
5	Экономика качества в таможенном деле	11		-	2			20	рейтинг-контроль № 3
Наличие в дисциплине КП/КР		нет							
Итого по дисциплине		108 ч		4	8			96	Зачет

Содержание лекционных занятий

Тема 1. Качество как объект управления в таможенном деле

Содержание темы: Сущность понятия «качество» в таможенном деле. Объект и субъект управления качеством: политический, социальный, экономический аспекты. Специфика управления качеством в таможенном деле. Основные термины и определения: нормативно-правовая база. Классификация показателей качества услуг в таможенном деле. Уровень качества таможенных услуг, оптимальный уровень качества: анализ исторического российского опыта. Становление и развитие подходов к управлению качеством за рубежом.

Тема 2. Инструменты контроля, анализа, управления и улучшения качества работы таможенных органов

Содержание темы: Основные и вспомогательные инструменты управления качеством. Основные положения российского и международного стандартов. Государственная система стандартизации таможенных услуг. Принципы формирования системы управления качеством. Отличие направлений модернизации российской системы от зарубежной. Взаимодействие с международными стандартами. Организация и виды контроля качества. Выборочный контроль. Методика анализа качества работы таможенных органов.

Тема 3. Разработка и внедрение систем качества и обеспечение их функционирования в таможенных органах

Содержание темы: Этапы формирования системы управления качеством. Документационное обеспечение. Организационное обеспечение управления качеством. Роль и задачи подсистемы управления качеством. Совершенствование систем качества. Прогнозирование, планирование, проектирование процессов управления качеством. Управление рисками.

Тема 4. Аудит качества в таможенном деле

Содержание темы: Виды аудитов: аудит системы, аудит процесса, аудит услуги. Внутренний и внешний аудит - преимущества и недостатки. Подготовка и планирование внутренних аудитов. Условия проведения аудита.

Тема 5. Экономика качества в таможенном деле

Содержание темы: Состав и классификация затрат на качество. Взаимосвязь затрат и уровня качества. Оценка структуры и величины затрат на качество. Методы анализа затрат на качество.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Качество как объект управления в таможенном деле

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Объект и субъект управления качеством: политический, социальный, экономический аспекты.
2. Специфика управления качеством в таможенном деле.

3. Классификация показателей качества услуг в таможенном деле.
 4. Уровень качества таможенных услуг, оптимальный уровень качества: анализ исторического российского опыта.
 5. Становление и развитие подходов к управлению качеством за рубежом.
- Литература:** [1-5].

Тема 2. Инструменты контроля, анализа, управления и улучшения качества работы таможенных органов

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Основные и вспомогательные инструменты управления качеством.
2. Основные положения российского и международного стандартов.
3. Государственная система стандартизации таможенных услуг.
4. Принципы формирования системы управления качеством. Отличие направлений модернизации российской системы от зарубежной.
5. Выборочный контроль.
6. Методика анализа качества работы таможенных органов.

Литература: [1-5].

Тема 3. Разработка и внедрение систем качества и обеспечение их функционирования в таможенных органах

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Этапы формирования системы управления качеством.
2. Документационное обеспечение.
3. Организационное обеспечение управления качеством.
4. Роль и задачи подсистемы управления качеством.
5. Совершенствование систем качества.
6. Прогнозирование, планирование, проектирование процессов управления качеством.

Литература: [1-5].

Тема 4. Аудит качества в таможенном деле

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Виды аудитов: аудит системы, аудит процесса, аудит услуги.
2. Внутренний и внешний аудит - преимущества и недостатки.
3. Подготовка и планирование внутренних аудитов.
4. Условия проведения аудита.

Литература: [1-5].

Тема 5. Экономика качества в таможенном деле

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Состав и классификация затрат на качество.
2. Взаимосвязь затрат и уровня качества.
3. Оценка структуры и величины затрат на качество.
4. Методы анализа затрат на качество.

Литература: [1-5].

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 рейтингу-контролю №1

1. Основные понятия и категории управления качеством в таможенном деле (градация, мера, уровень, обеспечение, планирование, улучшение качества).
2. Показатели качества, их классификация и характеристика.
3. История развития науки управления качеством.
4. Отечественный опыт управления качеством в таможенном деле.
5. Комплексная система управления качеством работы таможенного органа, характеристика, основные понятия.
6. Концепция качества в таможенном деле.
7. Философия Деминга.

Перечень вопросов к рейтингу-контролю №2

1. 14 принципов управления по Демингу и их характеристика.
2. Философия Кросби.
3. Философия Джурана.
4. Философия всеобщего качества – понятие, принципы.
5. Правовое регулирование качества оказания таможенных услуг.
6. Основы стандартизации таможенного дела, основные понятия и цели. Задачи и функции стандартизации качества.
8. Стандарты качества и их характеристика.
9. Понятие и характеристика ИСО.

Перечень вопросов к рейтингу-контролю №3

1. Метод «Шесть Сигм» и его характеристика.
2. Статистические методы управления качеством работы таможенных органов.
3. Диаграмма Парето, характеристика, этапы построения.
4. Методы получения информации об удовлетворенности потребителей, характеристика.
5. Качество и конкурентоспособность работы таможенных органов.
6. Виды изменений качества в таможенном деле и их характеристика.
7. Поддержание всеобщего качества в таможенных структурах.

5.2. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы к зачету

1. Основные понятия и категории управления качеством в таможенном деле (градация, мера, уровень, обеспечение, планирование, улучшение качества).
2. Показатели качества, их классификация и характеристика.
3. История развития науки управления качеством.
4. Отечественный опыт управления качеством в таможенном деле.
5. Комплексная система управления качеством работы таможенного органа, характеристика, основные понятия.
6. Концепция качества в таможенном деле.
7. Философия Деминга.
8. 14 принципов управления по Демингу и их характеристика.
9. Философия Кросби.
10. Философия Джурана.
11. Философия всеобщего качества – понятие, принципы.
12. Правовое регулирование качества оказания таможенных услуг.

13. Основы стандартизации таможенного дела, основные понятия и цели. Задачи и функции стандартизации качества.
15. Стандарты качества и их характеристика.
16. Понятие и характеристика ИСО.
17. Метод «Шесть Сигм» и его характеристика.
18. Статистические методы управления качеством работы таможенных органов.
19. Диаграмма Парето, характеристика, этапы построения.
20. Методы получения информации об удовлетворенности потребителей, характеристика.
21. Качество и конкурентоспособность работы таможенных органов.
22. Виды изменений качества в таможенном деле и их характеристика.
23. Поддержание всеобщего качества в таможенных структурах.

5.3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Тема 1. Качество как объект управления в таможенном деле

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Эволюция парадигмы управления качеством.
2. Роль управления качеством в общей системе менеджмента.
3. Современная концепция управления качеством.
4. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.

Тема 2. Инструменты контроля, анализа, управления и улучшения качества работы таможенных органов

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Показатели качества и методы их определения.
2. Особенности японской системы управления качеством.
3. Основные направления в области управления качеством.
4. Роль и назначение стандартизации в обеспечении качества.

Тема 3. Разработка и внедрение систем качества и обеспечение их функционирования в таможенных органах

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Организационно-правовые основы стандартизации в России.
2. Функционирование системы обеспечения качества.
3. Международная стандартизация как инструмент обеспечения качества.
4. Сертификация в системе обеспечения качества.

Тема 4. Аудит качества в таможенном деле

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Организационно-правовые основы сертификации в России.
2. Функционально-стоимостный анализ в управлении качеством.
3. Петля и спираль качества как организационно-методические принципы обеспечения и управления качеством.
4. Перспективы совершенствования организации взаимодействия между таможенными органами в области контроля качества в таможенном деле.

Тема 5. Экономика качества в таможенном деле

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Совершенствование регулирования деятельности по контролю качества в области таможенного дела.
2. Порядок организации системы управления качеством в таможенных органах.
3. Направления развития принципов управления качеством в области таможенного дела.
4. Технологии таможенного контроля и мониторинга качества работы таможенных органов.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) 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, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684509
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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611370
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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560909
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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486378
Дополнительная литература		
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	2020	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494337
6. Таможенный менеджмент : учебное пособие : / О. П. Кузнецова, В. В. Кузнецов, И. А. Коновалов [и др.] ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 98 с. – ISBN 978-5-8149-2995-2.	2020	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683289
7. 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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563454
8. Макрусев, В. В. Таможенный менеджмент : учебник / В. В. Макрусев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. –ISBN 978-5-4475-5970-0.	2015	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=426417

6.2. ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ

1. «Менеджмент в России и за рубежом» (библиотека eLIBRARY).
2. «Российский журнал менеджмента» (библиотека eLIBRARY).
3. «Вестник МГУ. Сер. 6. Экономика» (ЭБС «ИВИС»).
4. «Вестник Российской академии наук» (ЭБС «ИВИС»)
5. «Экономика и управление» (ЭБС «ИВИС»)

6.3. ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. [http:// www.customs.ru](http://www.customs.ru) официальный сайт ФТС;
2. [http:// www.tks.ru](http://www.tks.ru) сайт «Все о таможне»;
3. [http:// www.alta.ru](http://www.alta.ru). сайт «Альта ГТД».
4. <http://www.consultant.ru> СПС КонсультантПлюс
5. <http://www.garant.ru> ООО "НПП "ГАРАНТ-СЕРВИС"

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; фломастером.

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
Аксенов И.А. _____

Рецензент:
Ведущий инспектор отдела координации
и применения системы управления рисками
службы управления рисками Главного управления
«Центр мониторинга и оперативного контроля ФТС России» _____



Греков И.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Государственное право и
управление таможенной деятельностью
протокол № 11 от 27.06.22 года
Заведующий кафедрой Мамедов С.Н. _____

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело,
протокол № 6 от 30.06.22 года
Председатель комиссии
Погодина И.В. _____

ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа одобрена на 20___ / 20___ учебный года
Протокол заседания кафедры № ___ от ___ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на 20___ / 20___ учебный года
Протокол заседания кафедры № ___ от ___ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на 20___ / 20___ учебный года
Протокол заседания кафедры № ___ от ___ года
Заведующий кафедрой _____