

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



УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 31 » августа 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством таможенных услуг»

Специальность подготовки: **38.05.02 - Таможенное дело**

Специализация подготовки: **Таможенное дело**

Уровень высшего образования: **специалитет**

Форма обучения: **заочная**

Семестр	Трудоёмкость зач. ед./час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
11	2/72	4	8	-	60	зачет
Итого:	2/72	4	8	-	60	зачет

г. Владимир 2018

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями изучения 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.

Достижение данных целей предусматривает решение следующих **задач**:

- 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.

1.2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Посредством освоения дисциплины студент должен быть подготовлен к решению следующих профессиональных задач:

– *научно-исследовательская работа*:

определить понятие «таможенные услуги»;

определить понятие «качество таможенных услуг»;

выделить классификационные признаки таможенных услуг и на их основе обосновать классификацию и перечень таможенных услуг;

выделить совокупность факторов, оказывающих существенное влияние на качество таможенных услуг, и разработать предложения по воздействию на них в целях повышения качества таможенных услуг;

разработать матрицу выбора прогрессивных форм декларирования и специальных упрощенных процедур таможенного оформления, позволяющую провести сравнительный анализ преимуществ их применения и дополнительных условий их внедрения;

разработать требования к содержанию национального стандарта РФ «Таможенные услуги, предоставляемые таможенными органами и лицами, осуществляющими деятельность в области таможенного дела. Общие требования к качеству и доступности», включающие совокупность характеристик (показателей качества) и общих требований к качеству и доступности таможенных услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная 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).

Для успешного освоения материалов дисциплины студентам необходимо предварительное изучение таких дисциплин, как «Управление таможенным делом»,

«Таможенный менеджмент». Поскольку управление качеством таможенной деятельности немислимо без участия государства, органов государственной власти и местного самоуправления, очевидна связь с дисциплиной «Государственное регулирование ВЭД».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данной специальности:

а) общекультурных (ОК):

ОК – 7 - способность использовать основы экономических и математических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

В процессе формирования компетенции ОК-7 обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать: понятийный аппарат в области таможенной деятельности; основы общего и таможенного менеджмента; основные положения теории управления.

уметь: применять методы системного анализа при исследовании практических аспектов таможенной деятельности; 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.

владеть: навыками поиска, сбора, хранения, анализа, преобразования информации; теоретической базой знаний в области общего и таможенного менеджмента; навыками по применению положений современных теорий менеджмента;

б) профессиональные (ПК):

ПК – 25 - умение организовывать сбор информации для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности таможни (таможенного поста) и их структурных подразделений, анализировать.

В процессе формирования компетенции ПК-25 обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать: 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.

уметь: 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.

владеть: 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.

ПК – 27 - уметь организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг.

знать: 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.

уметь: 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;

владеть: теоретической базой знаний в области общего и таможенного менеджмента; навыками по применению положений современных теорий менеджмента; основами знаний государственной политики в области таможенного дела.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел (тема) Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (%)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП/КР		
1.	Тема 1. Проблема качества в рыночной экономике.	11	-	2	-	-	-	9	-	1 /50%	
2.	Тема 2. Категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенной деятельности	11	-	-	2	-	-	9	-	1 /50%	
3.	Тема 3. Методологические основы управления качеством таможенной деятельности	11	-	-	-	-	-	8	-	0/50%	
4.	Тема 4. Методические основы управления качеством таможенной деятельности	11	-	-	2	-	-	8	-	1/50%	
5.	Тема 5. Стандартизация и метрология, как инструментальная основа управления качеством таможенных услуг.	11	-	-	2	-	-	8	-	1/50%	

6.	Тема 6. Международные стандарты ИСО серии 9000.	11	-	-	2	-	-	9	-	1 /50%	
7.	Тема 7. Управление деятельностью таможенных органов на основе МС ИСО 9000 «Системы менеджмента качества».	11	-	2	-	-	-	9	-	1/50%	
ИТОГО:		11	-	4	8	-	-	60	-	6/50%	Зачет

Содержание тем дисциплин «Управление качеством таможенных услуг»

Тема 1. Проблема качества в рыночной экономике.

Предлагается рассмотрение следующих вопросов:

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.

Предлагается рассмотрение следующих вопросов:

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

Тема 3 Методологические основы управления качеством таможенной деятельности

Предлагается рассмотрение следующих вопросов:

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

Предлагается рассмотрение следующих вопросов:

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.

Предлагается рассмотрение следующих вопросов:

Понятие стандартизации. Основные направления развития стандартизации. Основные методы стандартизации – унификация и агрегатирование. 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. Международные стандарты ИСО серии 9000.

Предлагается рассмотрение следующих вопросов:

Международные организации по стандартизации: ИСО, МЭК. Организационная структура ИСО. Международные стандарты ИСО серии 9000 (МС ИСО серии 9000): назначение, состав, структура и краткая характеристика стандартов. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов, систем качества. Особенности стандартов ИСО 9001, 9002, 9004 для различных отраслей производства. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО 9000

Тема 7. Управление деятельностью таможенных органов на основе МС ИСО 9000

«Системы менеджмента качества».

Предлагается рассмотрение следующих вопросов:

Международные стандарты ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»: назначение, структура и основные требования. Совершенствование системы управления таможенным органом на основе МС ИСО серии 9000. Факторы, определяющие качество результатов деятельности таможенных органов.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Управление качеством таможенных услуг» используются различные виды учебной работы, таких как: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- Информационно-коммуникационные технологии (1- 7 темы).
- Проблемное обучение (1 – 7 темы).
- Контекстное обучение (2 – 7 темы).
- Индивидуальное обучение (1 – 7 темы).

- Самостоятельная работа (1 – 7 темы).

Формы организации учебного процесса:

- Лекция, мастер-класс (2 темы).
- Самостоятельная работа студентов (1 – 7 тем).
- Научно-исследовательская работа студентов: подготовка выступления на научной студенческой конференции (1 – 7 тем).
- Консультация: консультирование студентов по проблеме выступления на научной студенческой конференции (1 – 7 тем).

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

Формой контроля освоения дисциплины является: промежуточная аттестация.

Промежуточная аттестация по результатам семестра по дисциплине проходит в форме устного зачета, который включает в себя ответ на два теоретических вопроса.

5.1 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС)

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 путем, 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. К функциям управления качеством относят следующие:

а) взаимодействие с внешней средой;

- б) обучение и мотивация персонала;
- в) сегментирование рынка;
- г) определение реальной, доступной и общей ёмкостей рынка;
- д) политика и планирование качества; реализация конкретных мероприятий по усовершенствованию качества;
- е) решение вопросов об оплате труда специалистов, которые работают наиболее качественно.

2. Петля качества:

- 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) иллюстрирует цикличность процесса управления качеством товаров и услуг. Суть в том, что деятельность по управлению качеством проходит замкнутый цикл: планирование – действие – контроль результатов – коррекция деятельности;

г) замкнутый жизненный цикл продукции, включающий основные этапы существования: планирование, производство, эксплуатацию, усовершенствование качества, утилизацию и др.

3. К составляющим карты планирования качества относятся такие показатели:

- а) позиционирование услуги по параметрам её качества;
- б) идентификация потребителей; разработка технологического процесса;
- в) сегментирование рынка по параметрам качества услуги;
- г) обучение персонала с целью повышения качества его работы.

4. Контроль качества:

а) определение соответствия свойств и характеристик продукции установленным требованиям. Контроль не способствует достижению высокого качества на предшествующем этапе производства, а только проверяет его.

б) определение соответствия свойств и характеристик продукции установленным требованиям. Контроль обеспечивает достижение высокого качества на предшествующем этапе производства.

в) совокупность взаимодополняющих методик, позволяющих осуществить оценку качества продукции и усовершенствовать его;

г) деятельность основным результатом, которой является справедливое вознаграждение сотрудников, которые трудятся наиболее качественно.

5. Диаграмма Парето:

а) статистический метод контроля качества продукции, позволяющий определить нежелательные результаты деятельности организации и их причины;

б) метод определения соотношения прибыли от продаж каждой конкретной услуги и выручки в целом;

в) метод оценки качества продукции за определённый период, основаны на постоянном измерении одних и тех же параметров качества в течении длительного периода времени.

6. Контрольные карты В.Шухарта используются для:

а) выявления, формирования и контроля запросов потребителей относительно качества услуги или товара, производимого компанией;

б) контроля и определения удовлетворённости потребителей качеством услуг, предоставляемых фирмой;

в) контроля качества производимых услуг и товаров;

г) контроля эффективности работы Службы по управлению качеством на предприятии.

7. Сертификация:

а) процесс, в ходе которого осуществляется юридическое оформление прав на производство фирмой услуг (товаров);

б) процедура, в ходе которой независимая сторона подтверждает, что качество продукта (услуги) соответствует определённым стандартам.

в) метод оценки качества продукции, основанный на сборе и анализе мнений реальных и потенциальных потребителей продукции.

8. Основная задача International Standards Organization состоит в том, чтобы:

а) содействовать разработке повсеместно признаваемых стандартов для облегчения международного обмена товарами и услугами;

б) защищать права производителей услуг, соответствующих наиболее высоким международным стандартам качества.

в) разработка международных стандартов качества, с целью защиты прав потребителей на предоставление качественных услуг и потребление товаров высокого качества.

9. Этапы управления качеством это:

а) Разработка, производство, реализация, эксплуатация, утилизация;

б) Маркетинговые исследования, технологический процесс, продажа, использование по назначению, утилизация;

в) Испытания опытных образцов, сдаточные испытания, приемочные испытания, техническое обслуживание, ликвидация экологических последствий эксплуатации;

г) Маркетинговый, конструкторский, производственный, эксплуатационный.

10. ISO это:

а) Государственный стандарт РФ в области систем качества;

б) Система международных стандартов в области качества;

в) Система стандартов ЕС в области качества;

г) Система национальных стандартов США в области качества;

д) Международная организация по стандартизации.

6.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине «Управление качеством таможенных услуг»

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. Международные стандарты ИСО серии 9000.
32. Развитие общих принципов управления организациями.
33. Показатели качества таможенной деятельности.
34. Теоретические основы управления качеством таможенной деятельности.
35. Методическая схема создания системы управления таможенным органом на основе МС ИСО серии 9000.

Задание на практические занятия по дисциплине

6.3 СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены специальные условия проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

При освоении дисциплины используются различные сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности обучающихся для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций. Форма проведения промежуточной и итоговой аттестации для обучающихся-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей. По личной просьбе обучающегося с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине «Управление качеством таможенных услуг» предусматривается:

- замена устного ответа на письменный;
- увеличение времени для выполнения задания.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень основной литературы:

1. Основы управления учебное пособие для бакалавров / отв. ред. А.А. Петров. - М.: Проспект, 2013. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392068890.html>
2. "Система управления качеством. Российский опыт В.В. Ильин. - М.: Агентство электронных изданий "Интермедиа", 2015." - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5968402741.html>
3. Введение в управление качеством учебное пособие / Тавер Е.И. - М.: Машиностроение, 2013. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785942756666.html>

Перечень дополнительной литературы:

4. Основы управления учебное пособие для бакалавров / отв. ред. А.А. Петров. - М.: Проспект, 2013. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392068890.html>
5. Исследование систем управления Фомичев А. Н. - М.: Дашков и К, 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394023248.html>
6. Управленческие решения Балдин К.В. - М.: Дашков и К, 2013. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394021473.html>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 38.05.02 - Таможенное дело.

Рабочую программу составил доц. кафедры «Государственного права и управления таможенной деятельностью», к.э.н., доцент С.В. Петров.



(подпись)

Согласовано:

Внешний рецензент

Генеральный директор Владимирского филиала ООО «С.В.Т.С. – Гарант» Пономарев Д.В.

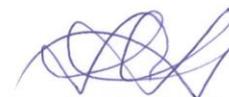


(подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Государственного права и управления таможенной деятельностью»

Протокол № 1 от 30.08.18 г.

Заведующий кафедрой ГПУ ТД: к.ю.н., доцент С.Н. Мамедов.



(подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии специальности 38.05.02 – Таможенное дело

Протокол № 2 от 30.08.18.

Председатель комиссии: к.ю.н., доцент И.В. Погодина.



(подпись)

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

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 _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

