

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности



А. А. Панфилов

« 31 » *Владимир* 20 17 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: **очная**

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
IX	3 / 108	18	36	-	54	Зачет
Итого	3 / 108	18	36	-	54	Зачет

Владимир 2017

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 продемонстрировать 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 продемонстрировать 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.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

4.2 СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ 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 и (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.	9	1,2	2	4			7		3ч. /50%	
2.	Тема 2. Категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенной деятельности	9	3,4	2	6			7		4ч. /50%	
3.	Тема 3. Методологические основы управления качеством таможенной деятельности	9	5,6	2	4			7		3ч. /50%	Рейтинг-контроль 1
4.	Тема 4. Методические основы управления качеством таможенной деятельности	9	7,8,9	4	6			7		5ч./50%	
5.	Тема 5. Стандартизация и метрология, как инструментальная основа управления качеством таможенных услуг.	9	10,11, 12	2	4			8		4ч. /50%	Рейтинг-контроль 2
6.	Тема 6. Общие требования к показателям качества в деятельности таможенных органов	9	13,14, 15	2	6			9		4ч./50%	
7.	Тема 7. Управление качеством таможенной деятельности	9	16,17, 18	4	6			9		5ч./50%	Рейтинг-контроль 3
											Зачет
Итого в IX семестре			108	18	36			54		28/50%	
Всего			108	18	36			54		28/50%	

4.3 СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Проблема качества в рыночной экономике.

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

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

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

Тема 3. Методологические основы управления качеством таможенной деятельности

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

Тема 4. Методические основы управления качеством таможенной деятельности

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

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

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

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

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

Тема 7. Управление качеством таможенной деятельности

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

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО реализации компетентного подхода по специальности подготовки при изучении «Управление качеством таможенных услуг» предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий, с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Учитывая специфику данной учебной дисциплины, представляется целесообразным использовать тесты, решение казусов, анализ конкретных ситуаций, ролевые игры, дискуссии, работу в группах или парах и др.

Активный метод – специально организованный способ многосторонней коммуникации предполагает активность каждого субъекта образовательного процесса, а не только преподавателя, паритетность, отсутствие репрессивных мер управления и контроля с его стороны.

Интерактивное обучение – это, прежде всего, диалоговое обучение, в ходе которого осуществляется взаимодействие преподавателя и студента.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины, и в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 20 % аудиторных занятий. Занятия лекционного типа для соответствующих групп обучаемых составляют не более 50 % аудиторных занятий в целом по ОПОП ВО.

Лекционный материал носит проблемный характер. На лекциях излагаются основные теоретические положения по изучаемой теме. В процессе изложения всего лекционного материала по всем темам изучаемой дисциплины применяются информационно-коммуникационные технологии, а именно электронные презентации и опорные конспекты. По каждой теме лекционного материала разработаны презентации, которые представлены в электронном виде.

Практические занятия проводятся по наиболее сложным темам курса методом дискуссии, обсуждения докладов студентов, ролевых игр, решения задач. Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, полученных на лекциях, для развития компетенций, необходимых в практической деятельности юристов. В процессе проведения практических занятий применяются информационно-коммуникационные технологии инновационных методов обучения. По наиболее сложным темам дисциплины студенты готовят доклады и иллюстрируют их в виде презентаций.

В процессе освоения дисциплины «Управление качеством таможенных услуг» используются следующие образовательные технологии:

1. *Работа в малых группах* – в ходе практических занятий студенты разбиваются на группы, каждая из которых получает отдельное задание, как правило, по изучению, анализу и структурированному изложению текста научной статьи или исторического источника по теме занятия, либо проведению игры в форме, приближенной к реально возможной исторической ситуации, связанной с правоприменительной практикой (судебное заседание, переговоры по заключению контракта и т.д.). Задача – изучить и изложить материал, решить поставленную проблему таким образом, чтобы каждый из членов группы принял в этом активное участие, а студенты, входящие в другие группы, получили полную, логичную и достоверную информацию о содержании учебного материала или результатах проведенной игры. Способствует выработке компетенций ОК-7 – способность использовать основы экономических и математических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; применяется в темах № 2,3,4,5,6,7.

2. *Доклады (рефераты)* – изложение в устном или письменном виде (рефераты) содержания результатов изучения научной проблемы, доклад на определённую тему, включающий обзор соответствующей литературы и исторических источников. Цель – осмысленное систематическое изложение крупной научной проблемы, темы, приобретение навыка «сжатия» информации, выделения в ней главного, а также освоение приемов работы с научной и учебной литературой, приобретение практики правильного оформления текстов научно-информационного характера. Направлены на выработку компетенции ПК-25 – умение организовывать сбор информации для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений, анализировать; применяется в темах № 1,2,3,4,5,6,7.

3. *Дискуссия*. Смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Это активный метод, позволяющий научиться отстаивать свое мнение и слушать других. Спор, дискуссия рождает мысль, активизирует мышление, а в учебной дискуссии к тому же обеспечивает сознательное усвоение учебного материала как продукта

мыслительной его проработки. Способствует выработке компетенций ПК-27 - уметь организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг; применяется в темах № 1,2,3,4,5,6.

5.2 ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При проведении практических занятий в формах творческое задание (доклад), ПОПС-формула, работа в малых группах и др., используется компьютерная техника для демонстрации презентаций с помощью программного приложения Microsoft Power Point.

Для самостоятельной работы студентам необходим доступ к информационно-правовым ресурсам:

Электронно-библиотечной системы (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда (Электронный каталог библиотеки ВлГУ: <http://index.lib.vlsu.ru/cgi-bin/zgate?Init+test.xml,simple.xsl+rus>) Режим доступа: автоматизированные рабочие места в читальных залах библиотеки и свободный доступ из любой точки локальной вычислительной сети ВлГУ);

Полнотекстовая база данных научных и учебных изданий преподавателей ВлГУ: <http://e.lib.vlsu.ru/> Режим доступа: свободный доступ из любой точки сети Интернет;

Электронная библиотечная система ВлГУ: <https://vlsu.bibliotech.ru/> Режим доступа: свободный доступ после авторизации из любой точки сети Интернет;

Электронно-библиотечная система «Консультант Студента»: <http://www.studentlibrary.ru/> Режим доступа: свободный доступ после авторизации из любой точки сети Интернет.

ИПС «Консультант Плюс»: ЗАО ИПП «Синтез» и ИСС «ГАРАНТ»: ООО «Гарант-Владимир». Режим доступа: свободный доступ после авторизации из любой точки сети Интернет.

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

Для эффективного оценивания уровня сформированности компетенций у обучающихся в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации и контроля самостоятельной работы студентов разработан Фонд оценочных средств по дисциплине. Фонд оценочных средств (ФОС) дисциплины является составной неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины (модуля) и включает в себя:

перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);

описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (модуля);

методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

ФОС оформляется в виде приложения (*Приложение 1*).

6.1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ СТУДЕНТОВ

РЕЙТИНГ - КОНТРОЛЬ № 1.

Контрольная работа № 1

Вариант 1

1. В чем заключается сущность понятия «качество»?
2. Категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенной деятельности

Вариант 2

1. С какой позиции качество рассматривается в рыночной экономике?
2. Методологические основы управления таможенной деятельности

Тест

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.

РЕЙТИНГ - КОНТРОЛЬ № 2.

Контрольная работа № 2

Вариант 1

1. Привести основные этапы осуществления мониторинга результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг.

2. Раскрыть понятие стандартизации, как инструментальная основа управления качеством таможенных услуг

Вариант 2

1. Детально проанализировать модель интегральной оценки качества таможенных услуг.

2. Метрология, как основа управления качеством таможенных услуг

Тест

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).

РЕЙТИНГ - КОНТРОЛЬ № 3. **Контрольная работа № 3**

Вариант 1

1. Таможенная деятельность как услуга
2. Общие требования к показателям качества в деятельности таможенных органов

Вариант 2

1. Принципы управления качеством таможенных услуг
2. Стандартизация в обеспечении качества таможенных услуг

Тест

1. Дайте определение качества таможенного дела:
 - а) это свойство таможенных органов;
 - б) это свойство органов управления таможенными органами;
 - в) это свойство или совокупность свойств, обуславливающих пригодность таможенного дела для использования по назначению;
 - г) это свойство персонала таможенных органов.
2. Эффективная информационная система, разработанная для целей управления, должна отвечать такому требованию, как ...
 - а) своевременность поступления к потребителям;
 - б) минимальное использование кодирования;
 - в) увеличение расходов на формирование информации;
 - г) эксклюзивность собираемой информации.

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

- а) принимается с участием заинтересованных лиц;
- б) принимается руководителем без согласования с другими работниками;
- в) согласовывается на заседании коллегии;
- г) принимается с участием сотрудников, которым предстоит реализовывать решение в будущем.

4. Функция организации реализуется посредством _____ методов менеджмента.

- а) социально-экономических;
- б) административных;
- в) социально-психологических;
- г) экономических.

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

- а) воспитание;
- б) поощрение;
- в) стимулирование;
- г) принуждение.

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

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

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

- а) формализованное информационно-функциональное описание существующих таможенных технологий;
- б) контроль за действием ИФМ;
- в) принятие ИФМ для дальнейшего использования;
- г) проверка адекватности ИФМ.

8. Решение о слиянии двух таможен является примером действия:

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

9. К уровням профессиональной деятельности не относится:

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

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

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

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

- а) система мотивации
- б) беседа
- в) подавление интересов конфликтующих

- г) психотренинг
- 12. К административно-организационным нормативам как методу организационного воздействия относятся:
 - а) оперативно-календарные планы
 - б) организационные структуры
 - в) правила внутреннего распорядка
 - г) технические стандарты
- 13. Основным средством воздействия на человека в социально-психологических методах управления в менеджменте является:
 - а) убеждение
 - б) заработная плата
 - в) премиальная выплата
 - г) дисциплинарная ответственность
 - д) все выше перечисленное.
- 14. Применение прогрессивной системы оплаты труда в организации относится к экономическим методам:
 - а) поощрения
 - б) планирования
 - в) наказания
 - г) финансирования
- 15. В менеджменте выделяют следующие виды коммуникаций:
 - а) межличностные
 - б) многоуровневые
 - в) межуровневые
 - г) диагональные

6.2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Вопросы к зачету

1. Понятие качества, система показателей качества.
2. Необходимость и значение повышения качества продукции.
3. Этапы развития управления качеством.
4. Качество как объект управления.
5. Международный опыт управления качеством.
6. Аспекты качества продукции.
7. Жизненный цикл продукции и его стадии. Петля качества.
8. Становление и развитие менеджмента качества
9. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
10. История развития систем управления качеством
11. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством.
12. Теория мотивации «X, Y, Z».
13. Теория мотивации по потребностям А. Маслоу.
14. Способы вознаграждения в менеджменте.
15. Премии по качеству.
16. Особенности управления качеством в США.
17. Управление качеством в странах ЕС.
18. Японский опыт управления качеством.
19. Использование зарубежного опыта управления качеством в России.
20. Статистические методы контроля качества продукции.
21. Стратификация данных.
22. Графики.

23. Диаграмма Парето.
24. Причинно-следственная диаграмма.
25. Контрольный листок и гистограмма.
26. Диаграмма разброса.
27. Контрольные карты.
28. Сущность стандартизации.
29. Элементы и категории системы стандартизации.
30. Система стандартизации России.
31. Развитие общих принципов управления организациями.
32. Показатели качества таможенной деятельности.
33. Теоретические основы управления качеством таможенной деятельности.

Практические задания к зачету

Задание 1. Расставьте варианты в правильном порядке (например, агвдбе).

Последовательность алгоритма прогнозирования:

- а) Оцените пределы ваших прогностических возможностей.
- б) Построение прогнозной модели.
- в) Анализ ошибки прогноза.
- г) Сбор данных.
- д) Формализация экспертных знаний и ощущений.
- е) Определитесь с горизонтом прогноза.
- ж) Определение временных задержек во влиянии факторов.
- з) Четко сформулируйте, зачем строится прогноз и какова цена вопроса.
- и) Построение прогноза и его ручная корректировка.

Пример ответа: агвдбе

Задание 2. Напишите пропущенное слово.

Целостный непрерывный процесс гармонизированных концептуальных, правовых, функциональных, организационных, технологических и других системных преобразований в таможенном деле - это ...

- А) ИНСТИТУЦИОНАЛИЗАЦИЯ;
- Б) ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД;
- В) СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

Пример ответа: б

Задание 3. Расставьте в правильном порядке этапы совершенствования системы управления таможен на основе МС ИСО серии 9000.

- А) обеспечение функционирования системы управления;
- Б) Разработка подсистем обеспечения качества;
- В) Заключительный этап;
- Г) Подготовительный этап;
- Д) Разработка общесистемных документов

Задание 4. Установить соответствие типа консультирования и содержания работы при его использовании:

1	Целеориентированное	1	Развить способности и профессионализм работника, сменить его роли в организации, развить лидерские навыки и т. п.
2	Ценностно ориентированное	2	Введение новых социально-управленческих ценностей: участие, клиентоориентированная работа, командная работа и т. п.
3	Личностно ориентированное	3	Выявить проблему, определить ее причинно-следственные связи, разработать технологию решения, внедрить технологию.
4	Проблемно ориентированное	4	Достичь конкретных результатов: разработать кодекс организационной культуры, создать новую систему мотивации труда, разрешить конфликт и т. п.
		5	Подготовить материалы для информирования руководства о состоянии управления персоналом на предприятии.

Задание 5. Сравните линейные и функциональные организационные структуры. Определите основные признаки сходства и различия. Выделите преимущества и недостатки. Результаты оформите в виде таблицы.

6.3 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Тема № 1. Проблема качества в рыночной экономике

Подготовить доклады и сообщения:

1. Сущность качества. Качество, свойства, потребности.
2. Значение повышения качества.
3. Экономические аспекты качества.
4. Функции управления качеством.

Литература: [1-6].

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

Подготовить доклады и сообщения:

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

Подготовить доклады и сообщения:

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: [1-6].

Тема № 4. Методические основы управления качеством таможенной деятельности

Подготовить доклады и сообщения:

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: [1-6].

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

Подготовить доклады и сообщения:

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

Подготовить доклады и сообщения:

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

Литература: [1-6].

Тема № 7. Управление качеством таможенной деятельности

Подготовить доклады и сообщения:

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: [1-6].

Темы эссе и рефератов

1. Качество и конкурентоспособность продукции.
2. Значение повышения качества.
3. Экономические аспекты качества.
4. Качество как объект управления: понятие управляющей системы.
5. Экономическая эффективность улучшения качества.
6. Становление и развитие менеджмента качества
7. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
8. Основные этапы развития систем качества. Звезды качества и их содержание.
9. Зарубежный опыт управления качеством.
10. Концепция всеобщего управления качеством.
11. Общие методы управления качеством.

12. Статистические методы (инструменты) управления качеством.
13. Концепция «шесть сигм».
14. Функция развертывания качества (QFD).
15. Концепция «Дома качества».

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

В соответствии с Положением «О порядке организации и осуществления образовательной деятельности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», утвержденным Приказом ВлГУ от 21.01.2016 № 12/1, 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 ответ при сдаче зачета;
- увеличение продолжительности времени на подготовку к ответу на зачете;
- при подведении результатов промежуточной аттестации студентов выставляется максимальное количество баллов за посещаемость аудиторных занятий.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ)

Практическое занятие как форма учебного процесса предоставляет широкие возможности для решения познавательных и воспитательных задач. Практическое занятие как одна из активных форм обучения требует от студента глубокой самостоятельной подготовки по вопросам, предлагаемым для обсуждения на практическом занятии.

Тематика практических занятий соответствует разделам и темам программы. Основой для подготовки к практическим занятиям служит план практического занятия, содержащий выносимые на обсуждение вопросы и рекомендуемую для подготовки литературу.

При подготовке к практическому занятию студент должен ознакомиться с конспектом лекции на заданную тему и соответствующим разделом базового учебника. Для подготовки развернутых ответов по поставленным вопросам необходимо использовать дополнительную литературу, в том числе периодические научные издания, целесообразно использовать и электронные ресурсы.

По ряду тем дисциплины в качестве вопросов, рассматриваемых на практических занятиях, могут быть выбраны из программы и такие, которые не получили детального освещения в лекционном курсе. В этом случае студентам необходимо обратить внимание на самостоятельную проработку литературы по данным вопросам, которая приведена к практическому занятию.

Рекомендуется следующий алгоритм подготовки к семинару и практическому занятию.

1. Внимательное изучение плана и выносимых на обсуждение вопросов практического занятия, списка рекомендованных источников и литературы, методических рекомендаций преподавателя.

2. Изучение программы дисциплины с целью уяснения требований к объему и содержанию знаний по изучаемой теме.

3. Изучение и доработка конспекта лекций, прочитанных преподавателем по темам практического занятия.

4. Изучение вопросов темы по основному учебнику.

5. Изучение дополнительной литературы, поиск электронных ресурсов, соответствующих вопросам практического занятия.

6. Выполнение письменных заданий к практическому занятию.

Тема 1. Проблема качества в рыночной экономике (4 ч.)

Цель занятия: Проанализировать и ознакомиться с основными теоретическими понятиями дисциплины.

Образовательные технологии: работа в малых группах – в ходе практического занятия студенты разбиваются на группы, каждая из которых получает отдельное задание, как правило, по изучению, анализу и структурированному изложению текста научной статьи или исторического источника по теме занятия, либо проведению игры в форме, приближенной к реально возможной исторической ситуации, связанной с правоприменительной практикой (судебное заседание, переговоры по заключению контракта и т.д.). Задача – изучить и изложить материал, решить поставленную проблему таким образом, чтобы каждый из членов группы принял в этом активное участие, а студенты, входящие в другие группы, получили полную, логичную и достоверную информацию о содержании учебного материала или результатах проведенной игры.

Вопросы для обсуждения:

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

Литература: [1-6].

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

Цель занятия: Изучить терминологию в области качества.

Образовательные технологии: доклады (рефераты) – изложение в устном или письменном виде (рефераты) содержания результатов изучения научной проблемы, доклад на определённую тему, включающий обзор соответствующей литературы и исторических источников. Цель – осмысленное систематическое изложение крупной научной проблемы, темы, приобретение навыка «сжатия» информации, выделения в ней главного, а также освоение приемов работы с научной и учебной литературой, приобретение практики правильного оформления текстов научно-информационного характера.

Вопросы для обсуждения:

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

Литература: [1-6].

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

Цель занятия: уметь определять понятие принципов управления качеством таможенной деятельности.

Образовательные технологии: *дискуссия* – смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Это активный метод, позволяющий научиться отстаивать свое мнение и слушать других. Спор, дискуссия рождает мысль, активизирует мышление, а в учебной дискуссии к тому же обеспечивает сознательное усвоение учебного материала как продукта мыслительной его проработки.

Вопросы для обсуждения:

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

Литература: [1, 5-6].

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

Цель занятия: уметь определить основы методического подхода к формированию системы управления качеством.

Образовательные технологии: *работа в малых группах* – в ходе практического занятия студенты разбиваются на группы, каждая из которых получает отдельное задание, как правило, по изучению, анализу и структурированному изложению текста научной статьи или исторического источника по теме занятия, либо проведению игры в форме, приближенной к реально возможной исторической ситуации, связанной с правоприменительной практикой (судебное заседание, переговоры по заключению контракта и т.д.). Задача – изучить и изложить материал, решить поставленную проблему таким образом, чтобы каждый из членов группы принял в этом активное участие, а студенты, входящие в другие группы, получили полную, логичную и достоверную информацию о содержании учебного материала или результатах проведенной игры.

Вопросы для обсуждения:

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

Литература: [1, 5].

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

Цель занятия: проанализировать понятия стандартизации, унификации, уметь распознавать основные методы стандартизации.

Образовательные технологии: *работа в малых группах* – в ходе практического занятия студенты разбиваются на группы, каждая из которых получает отдельное задание,

как правило, по изучению, анализу и структурированному изложению текста научной статьи или исторического источника по теме занятия, либо проведению игры в форме, приближенной к реально возможной исторической ситуации, связанной с правоприменительной практикой (судебное заседание, переговоры по заключению контракта и т.д.). Задача – изучить и изложить материал, решить поставленную проблему таким образом, чтобы каждый из членов группы принял в этом активное участие, а студенты, входящие в другие группы, получили полную, логичную и достоверную информацию о содержании учебного материала или результатах проведенной игры.

Вопросы для обсуждения:

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

Литература: [1-6].

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

Цель занятия: Изучить понятие требования к показателям качества в деятельности ТО.

Образовательные технологии: дискуссия – смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Это активный метод, позволяющий научиться отстаивать свое мнение и слушать других. Спор, дискуссия рождает мысль, активизирует мышление, а в учебной дискуссии к тому же обеспечивает сознательное усвоение учебного материала как продукта мыслительной его проработки.

Вопросы для обсуждения:

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

Литература: [1-3, 5-6].

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

Цель занятия: выявление сущности и специфики управления качеством таможенной деятельности; повышение общей и политико-правовой культуры; формирование уважительного отношения к институту государственного управления.

Образовательные технологии: дискуссия – смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Это активный метод, позволяющий научиться отстаивать свое мнение и слушать других. Спор, дискуссия рождает мысль, активизирует мышление, а в учебной дискуссии к тому же обеспечивает сознательное усвоение учебного материала как продукта мыслительной его проработки.

Вопросы для обсуждения:

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].

7.2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа студента высшего учебного заведения является важнейшей составляющей процесса обучения, способствующей становлению его как современной гармонично развитой личности и квалифицированного специалиста. Это управляемый процесс усвоения, закрепления и совершенствования знаний, приобретения навыков, которыми должен владеть профессионал.

Самостоятельная работа студентов осуществляется:

- а) во время основных аудиторных занятий (практических занятий);
- б) помимо аудиторных занятий (подготовка к практическим занятиям, выполнение домашних заданий учебного и творческого характера).

На первом занятии следует организовать методический семинар для ознакомления студентов с целями, задачами, методами и приёмами самостоятельной работы, а также с методами контроля и видами оценивания.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя следующие ее виды:

- Изучение учебной литературы (основной и дополнительной), рекомендованной обучающемуся настоящей программой.
- Изучение нормативно-правовых актов по отдельным разделам и темам курса, рекомендованной обучающемуся настоящей программой.
- Подготовка вопросов преподавателю учебной дисциплины по проблемам, недостаточно понятным обучающемуся по итогам ознакомления с рекомендованными источниками учебной дисциплины (вопросы готовятся в письменной форме, для возможности оценки проработки материала):
 - Подготовка к интерактивной части занятий: 1) подбор материала к дискуссиям, эвристическим беседам, работе в малых группах, опросам (мозговой штурм, ПОПС-формула и др.); 2) сбор информации и подготовка эссе, реферата и презентаций по вопросам практического занятия по теме (творческое задание).
- Решение практических задач и заданий, тестовых заданий (кейс-стади).
- Выполнение письменных и иных заданий к практическим занятиям.

В числе видов самостоятельной работы обучающихся очной формы обучения превалирует выполнение определяемых преподавателем письменных и иных заданий к практическим занятиям.

Тематика указанных видов работ может быть дополнительно согласована обучающимся с преподавателем.

В рамках подготовки к практическому занятию следует ознакомиться с методическими рекомендациями для подготовки к ПЗ, предложенными преподавателем, изучить и законспектировать рекомендованную литературу и подготовить развернутые планы выступлений по вопросам, вынесенным на обсуждение. При необходимости следует проконсультироваться с преподавателем.

В таком же порядке готовятся доклады, эссе и рефераты по дополнительной литературе, темы которых предлагаются преподавателем или выбираются из предложенного списка.

Одной из форм контроля самостоятельной работы обучающихся на практических занятиях является тестирование. Тестовый контроль отличается объективностью, обладает высокой степенью дифференциации испытуемых по уровню знаний и умений. Тестирование помогает преподавателю выявить структуру знаний студентов и на этой основе переоценить методические подходы к обучению по дисциплине, индивидуализировать процесс обучения.

Список литературы, темы заданий и методические рекомендации по их выполнению предлагаются преподавателем.

7.3 ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ 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>

Интернет-ресурсы:

7. Официальный сайт Федеральной таможенной службы России (ФТС) - www.customs.ru;
8. Официальный сайт Таможенного союза (Россия, Белоруссия, Казахстан) - www.tsouz.ru;
9. Таможня для всех. Новости ВЭД и таможенного законодательства, обзоры прессы. - www.tks.ru;
10. Таможня. РУ – аналитический портал – право и таможня - www.tamognia.ru;
11. Виртуальная таможня. Таможенное законодательство, новости, обзоры прессы - www.vch.ru
12. <http://www.garant.ru> - справочная правовая система Гарант
13. <http://www.worldcustomsjournal.org> - международный таможенный электронный журнал.

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; флوماстером. Компьютерная техника, используемая в учебном процессе, имеет лицензионное программное обеспечение.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством таможенных услуг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности подготовки 38.05.02 Таможенное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.08.2015 № 850.

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



(подпись)

Согласовано:

Внешний рецензент

Генеральный директор ООО «С.В.Т.С. – Альянс» Пономарев Д.В.



(подпись)

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

Протокол № 1 от 31.08. 2017 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 № 7 от 31.08.17 г.


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





(подпись)


2017

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2018-2019 учебный год на заседании учебно-методической комиссии специальности 38.05.02 «Таможенное дело», протокол № 1 от 29.08 2018 года
Председатель комиссии  И.В. Погодина

Рабочая программа одобрена на 2019-2020 учебный год на заседании учебно-методической комиссии специальности 38.05.02 «Таможенное дело», протокол № 1 от 30.08. 2019 года
Председатель комиссии  И.В. Погодина

Рабочая программа одобрена на 2020-21 учебный год на заседании учебно-методической комиссии специальности 38.05.02 «Таможенное дело», протокол № 1 от 28.08. 2020 года
Председатель комиссии  И.В. Погодина

Рабочая программа одобрена на 2021-22 учебный год на заседании учебно-методической комиссии специальности 38.05.02 «Таможенное дело», протокол № 1 от 30.08 2021 года
Председатель комиссии  И.В. Погодина

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год на заседании учебно-методической комиссии специальности 38.05.02 «Таможенное дело», протокол № _____ от _____ 20__ года
Председатель комиссии _____ И.В. Погодина