

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ

Специальность: 38.05.02 Таможенное дело

Направленность (профиль): «Таможенные платежи»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: специалист таможенного дела

Срок обучения: очная форма - 5 лет, заочная форма – 5 лет 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)	
	Очная форма	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	68(1,89)	14(0,39)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	68(1,89)	12(0,33)
• лекции	34(0,94)	6(0,17)
• практические	34(0,94)	6(0,17)
Промежуточная аттестация (контактная работа)		2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	112(3,11)	164(4,56)
• др. формы самостоятельной работы	112(3,11)	164(4,56)
3. Промежуточная аттестация: зачет с оценкой		2(0,06)
Итого	180(5)	180(5)

Нигматуллиной Л.Г. Управление качеством в таможенных органах: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 59 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Управление качеством в таможенных органах» по специальности 38.05.02 «Таможенное дело», направленность «Таможенные платежи» составлена Нигматуллиной Л.Г., доцентом кафедры таможенного дела Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности «Таможенное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «17» августа 2015 г. № 850, и учебными планами по специальности 38.05.02 Таможенное дело, направленность (профиль) «Таможенные платежи» (год начала подготовки -2018).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры таможенного дела Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации от «18» мая 2018 г., протокол № 9

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол № 5.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол № 7.

© АНОО ВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2018
©Нигматуллина Л.Г., 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели, задачи освоения дисциплины (модуля)	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).....	4
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	5
5. Содержание дисциплины (модуля).....	6
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля).....	6
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)	7
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий.....	7
6. Лабораторный практикум	8
7. Практические занятия (семинары).....	9
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....	10
9. Самостоятельная работа студента	10
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	12
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	13
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	14
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)	14
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	15
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	15
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии.....	17
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	19
1. Паспорт фонда оценочных средств.....	20
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины.....	20
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций	20
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции.....	21
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	23
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации	27
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации	27
2.2. Комплект билетов для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.....	33
Комплект тестовых заданий для проведения зачета с оценкой по дисциплине	34
2.3. Критерии оценки для проведения зачета с оценкой по дисциплине.....	37
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине.....	38
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	39
КЕЙС-ЗАДАЧИ	40
ТЕМЫ ДОКЛАДОВ	50
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ	52
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2	55

1. Цели, задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Управление качеством в таможенных органах» является изучение теоретических основ и практических рекомендаций 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 ИСО серии 9000, EN 45000, стандартов Российской Федерации.

Задачами освоения дисциплины:

- 1) ознакомить с теоретическими основами в области обеспечения качества и управления качеством продукции;
- 2) изучить принципы системного управления качеством продукции и услуг;
- 3) научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
- 4) приобрести навыки по применению статистических методов контроля качества продукции;
- 5) ознакомить с основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества;
- 6) приобрести практические навыки по применению современных методов управления качеством.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части дисциплин блока Б1 «Дисциплины (модули)»

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Основы таможенного дела (ОК-8; ПК-1)
- Таможенное право (ОК-8; ПК-12; ПК-13)
- Общий менеджмент (ОПК-6)

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

- ОК-1 - способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу;

ПК-37 - владением методикой расчета показателей, отражающих результативность деятельности таможенных органов;

ПК-36 - владением методами анализа финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ОК-1 ПК-36 ПК-37	Знать систему показателей качества услуг и принципы планирования качества и характер информации, предшествующей планированию, инструментарий, применяемый в процессе планирования;	Доклад
	Знать методики расчета показателей, отражающих результативность деятельности таможенных органов;	
	Знать методы анализа финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД.	
	Уметь выработать квалифицированные решения об улучшении качества работы всех подразделений таможни, постоянно повышать уровень знаний работников и мотивировать персонал за качественную работу;	Кейс-задачи
	Уметь использовать информацию, полученную с помощью программно-информационных систем, компьютерных сетей для осуществления таможенного контроля с использованием системы управления качеством;	
	Уметь использовать методы анализа финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД.	
	Владеть навыками грамотного решения различных вопросов управления качеством;	Контрольная работа
	Владеть навыками анализа и выбора ключевых принципов организации управления качеством, ориентированных на потребителя.	
	Владеть методикой расчета показателей, отражающих результативность деятельности таможенных органов;	

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По семестрам
		7
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	68	68
Аудиторные занятия всего, в том числе:	68	68
Лекции	34	34
Практические занятия	34	34
Промежуточная аттестация (контактная работа)	-	-
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	112	112
Другие виды самостоятельной работы	112	112
Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой	-	-
ИТОГО:	Часы	180
Общая трудоемкость	Зач.ед.	5

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов		
	Всего	За курс	
		5	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	14	14	
Аудиторные занятия всего, в том числе:	12	12	
Лекции	6	6	
Практические занятия	6	6	
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2	
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	164	164	
Другие виды самостоятельной работы	164	164	
Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой	2	2	
ИТОГО:	Часы	180	180
	Зач.ед.	5	5

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

Тема 1. Современные представления об управлении качеством.

Цель, задачи и структура управления качеством таможенных услуг. Место теории управления качеством таможенных услуг в общей системе теории таможенного дела. Понятие «таможенная услуга». Систематизированные подходы к определению понятия «Услуга». Обобщение подходов к определению понятия «таможенная услуга». Актуальный перечень таможенных услуг, оказываемых таможенными органами. Сущность и содержание понятий «качество таможенной услуг» и «управление качеством таможенных услуг».

Тема 2. Формирование структуры методологических основ управления качеством таможенных услуг.

Основные этапы создания системы управления качеством таможенных услуг в таможенном органе. Модель взаимосвязи элементов системы управления качеством таможенных услуг и механизма управления качеством. Классификация факторов, влияющих на процессы управления качеством. Факторы, влияющие на управление таможенными органами. Тенденции в развитии управления качеством таможенных услуг.

Тема 3. Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг.

Законы развития экономики и управления и их применение в управлении качеством таможенных услуг. Общие законы управления. Общие экономические законы. Закономерности развития управления качеством таможенных услуг.

Тема 4. Принципы управления качеством таможенных услуг.

Систематизированные общие принципы управления. Пирамида качества TQM. Частные принципы управления. Методологический подход к формированию принципов управления качеством таможенных услуг. Механизм формирования принципов управления качеством таможенных услуг.

Тема 5. Методический подход к формированию системы управления качеством таможенных услуг.

Механизм управления. Структура системы управления. Процессы управления. Совершенствование управления. Этапы процесса таможенного контроля товаров и транспортных средств.

Тема 6. Методика мониторинга результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг.

Комфортность и доступность таможенных услуг. Качество таможенных услуг. Принципы мониторинга таможенных услуг. Этапы мониторинга – организационный, исследовательский, аналитический, отчетно-информационный, заключительный.

Тема 7. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг.

Экономическая эффективность управления качеством таможенных услуг. Социальная эффективность управления качеством таможенных услуг. Безопасность, как эффективность управления качеством таможенных услуг.

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Управление качеством в таможенных органах» формирует ОК-1, ПК-36, ПК-37 компетенции, необходимые в дальнейшем для формирования компетенций преддипломной практики.

5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Тема 1. Современные представления об управлении качеством.	4	4	16	24
2	Тема 2. Формирование структуры методологических основ управления качеством таможенных услуг	6	4	16	26

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
3	Тема 3. Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг.	4	6	16	26
4	Тема 4. Принципы управления качеством таможенных услуг.	6	6	16	28
5	Тема 5. Методический подход к формированию системы управления качеством таможенных услуг.	6	6	16	28
6	Тема 6. Методика мониторинга результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг.	4	4	16	24
7	Тема 7. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг.	4	4	16	24
	Итого	34	34	112	180

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Тема 1. Современные представления об управлении качеством .	2	-	20	22
2	Тема 2. Формирование структуры методологических основ управления качеством таможенных услуг	-	-	28	28
3	Тема 3. Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг	2	-	20	22
4	Тема 4. Принципы управления качеством таможенных услуг	-	2	28	30
5	Тема 5. Методический подход к формированию системы управления качеством таможенных услуг	-	2	28	30
6	Тема 6. Методика мониторинга результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг	2	-	20	22
7	Тема 7. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг	-	2	20	22
8	Зачет с оценкой				2
	Итого	6	6	164	178

6.Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебными планами.

7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоёмкость (часов)
1	Тема 1. Современные представления об управлении качеством.	Нормативно-правовые документы, устанавливающие основные положения регулирования применения системы управления качеством. Цель, задачи и структура управления качеством таможенных услуг. Сущность и содержание понятий «качество таможенной услуг» и «управление качеством таможенных услуг».	4
2	Тема 2. Формирование структуры методологических основ управления качеством таможенных услуг	Модель взаимосвязи элементов системы управления качеством таможенных услуг и механизма управления качеством Классификация факторов, влияющих на процессы управления качеством. Факторы, влияющие на управление таможенными органами	4
3	Тема 3. Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг	Законы развития экономики и управления и их применение в управлении качеством таможенных услуг. Общие законы управления. Частные законы управления. Общие экономические законы. Закономерности развития управления качеством таможенных услуг	6
4	Тема 4. Принципы управления качеством таможенных услуг	Систематизированные общие принципы управления. Пирамида качества TQM. Частные принципы управления. Методологический подход к формированию принципов управления качеством таможенных услуг. Механизм формирования принципов управления качеством таможенных услуг.	6
5	Тема 5. Методический подход к формированию системы управления качеством таможенных услуг	Механизм управления Структура системы управления. Процессы управления Совершенствование управления. Этапы процесса таможенного контроля товаров и транспортных средств.	6
6	Тема 6. Методика мониторинга результативности функционирования системы управления качеством	Комфортность и доступность таможенных услуг. Качество таможенных услуг. Принципы мониторинга таможенных услуг. Этапы мониторинга – организационный, исследовательский, аналитический, отчетно-информационный, заключительный.	4

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоёмкость (часов)
	таможенных услуг		
7	Тема 7. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг	Экономическая эффективность управления качеством таможенных услуг. Социальная эффективность управления качеством таможенных услуг. Безопасность, как эффективность управления качеством таможенных услуг.	4
Итого:			34

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Тема 4. Принципы управления качеством таможенных услуг	Систематизированные общие принципы управления. Пирамида качества TQM. Частные принципы управления. Методологический подход к формированию принципов управления качеством таможенных услуг. Механизм формирования принципов управления качеством таможенных услуг.	2
2.	Тема 5. Методический подход к формированию системы управления качеством таможенных услуг	Механизм управления Структура системы управления. Процессы управления Совершенствование управления. Этапы процесса таможенного контроля товаров и транспортных средств.	2
3.	Тема 7. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг	Экономическая эффективность управления качеством таможенных услуг. Социальная эффективность управления качеством таможенных услуг. Безопасность, как эффективность управления качеством таможенных услуг.	2
Итого			6

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебными планами.

9. Самостоятельная работа студента

Тема 1. Современные представления об управлении качеством.

Вид самостоятельной работа:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы;
- подготовка сообщений к выступлению на практическом занятии;

Оценочные средства для проверки выполнения:

- доклад

Тема 2. Формирование структуры методологических основ управления качеством таможенных услуг

Вид самостоятельной работа:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы;
- подготовка сообщений к выступлению на практическом занятии;

Оценочные средства для проверки выполнения:

- доклад

Тема 3. Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг.

Вид самостоятельной работа:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы;
- подготовка сообщений к выступлению на практическом занятии;

Оценочные средства для проверки выполнения:

- доклад

Тема 4. Принципы управления качеством таможенных услуг.

Вид самостоятельной работа:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы;
- подготовка сообщений к выступлению на практическом занятии;

Оценочные средства для проверки выполнения:

- доклад

Тема 5. Методический подход к формированию системы управления качеством таможенных услуг.

Вид самостоятельной работа:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы;

- подготовка сообщений к выступлению на практическом занятии;
- Оценочные средства для проверки выполнения:
- доклад

Тема 6. Методика мониторинга результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг

Вид самостоятельной работа:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы;
- подготовка сообщений к выступлению на практическом занятии;

Оценочные средства для проверки выполнения:

- доклад

Тема 7. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг.

Вид самостоятельной работа:

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы;
- подготовка сообщений к выступлению на практическом занятии;

Оценочные средства для проверки выполнения:

- доклад

10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение

необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы по дисциплине используется следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/336613>

2. Управление качеством: Учебник / Агарков А.П. - М.:Дашков и К, 2017. - 208 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/450883>

б) дополнительная литература:

1. Всеобщее управление качеством: Учебник / Азаров В.Н., Майборода В.П., Панычев А.Ю. - М.:УМЦ ЖДТ, 2013. - 572 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/881341>

11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные документы:

1. Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993г.) (с поправками от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 2014.- № 31. - Ст. 4398.– КонсультантПлюс. [Электрон.ресурс]. – Электрон.дан. – [М., 2017].

2. «Таможенный кодекс Евразийского экономического союза» (приложение № 1 к Договору о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза) - Электрон. дан. – 2018. - Режим доступа: [http // www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

3. Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности: Федеральный закон от 08.12.2003 № 164-ФЗ(ред. от 13.07.2015)– КонсультантПлюс. [Электрон.ресурс]. – Электрон.дан. – [М., 2017].

4. О службе в таможенных органах Российской Федерации: Федеральный закон от 21.07.1997 № 114-ФЗ(ред. от 22.12.2014)– КонсультантПлюс. [Электрон.ресурс]. – Электрон.дан. – [М., 2017].

5. Федеральный закон от 03.08.2018 № 289-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». - Режим доступа: [http // www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

6. Вопросы Федеральной таможенной службы: Указ Президента РФ от 11.05.2006 № 473 (ред. от 24.09.2007) – КонсультантПлюс. [Электрон.ресурс]. – Электрон.дан. – [М., 2017].

7. О Федеральной таможенной службе: Постановление Правительства РФ от 16.09.2013 № 809(ред. от 27.12.2014)– КонсультантПлюс. [Электрон.ресурс]. – Электрон.дан. – [М., 2017].

8. Об утверждении Общего положения о региональном таможенном управлении и Общего положения о таможне: Приказ ФТС России от

04.09.2014 N 1700. – КонсультантПлюс. [Электрон.ресурс]. – Электрон.дан. – [М., 2017].

б) основная литература:

1. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/336613>
2. Управление качеством: Учебник / Агарков А.П. - М.:Дашков и К, 2017. - 208 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/450883>

в) дополнительная литература:

1. Всеобщее управление качеством: Учебник / Азаров В.Н., Майборода В.П., Панычев А.Ю. - М.:УМЦ ЖДТ, 2013. - 572 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/881341>

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
3. <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
4. <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
5. <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
6. <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО
5. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина «Управление качеством в таможенных органах» состоит из 7 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы организации и техники внешнеэкономической деятельности. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций и практических навыков в организации внешнеэкономической деятельности со студентами специалитета проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы, выполняются контрольные работы, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствие с рабочей

программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент специалитета может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к зачету с оценкой по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение заданий преподавателя.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Некоторые общие рекомендации по изучению литературы.

1. Всю учебную литературу желательно изучать «под конспект». Чтение литературы, не сопровождаемое конспектированием, даже пусть самым кратким – бесполезная работа. Цель написания конспекта по дисциплине – сформировать навыки по поиску, отбору, анализу и формулированию учебного материала. Эти навыки обязательны для любого специалиста с высшим образованием независимо от выбранной специальности, а тем более это важно для юриста, который работает с текстами (правовыми документами).

2. Написание конспекта должно быть творческим – нужно не переписывать текст из источников, но пытаться кратко излагать своими словами содержание ответа, при этом максимально его структурируя и используя символы и условные обозначения. Копирование и заучивание неосмысленного текста трудоемко и по большому счету не имеет большой познавательной и практической ценности.

3. При написании конспекта используется тетрадь, поля в которой обязательны. Страницы нумеруются, каждый новый вопрос начинается с нового листа, для каждого экзаменационного вопроса отводится 1-2 страницы конспекта. На полях размещается вся вспомогательная информация – ссылки, вопросы, условные обозначения и т.д.

4. В идеале должен получиться полный конспект по программе дисциплины, с выделенными определениями, узловыми пунктами, примерами, неясными моментами, проставленными на полях вопросами.

5. При работе над конспектом обязательно выявляются и отмечаются трудные для самостоятельного изучения вопросы, с которыми уместно обратиться к преподавателю при посещении установочных лекций и консультаций, либо в индивидуальном порядке.

6. При чтении учебной и научной литературы всегда следить за точным и полным пониманием значения терминов и содержания понятий, используемых в тексте. Всегда следует уточнять значения по словарям или энциклопедиям, при необходимости записывать.

7. При написании учебного конспекта обязательно указывать все прорабатываемые источники, автор, название, дата и место издания, с указанием использованных страниц.

16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

- а) для текущей успеваемости: доклад, кейс-задачи, контрольная работа;
- б) для самоконтроля обучающихся: тесты;
- в) для промежуточной аттестации: вопросы для зачета с оценкой, практические задания

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Управление качеством в таможенных органах» используются следующие

образовательные технологии:

1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;

2) проведение практико-ориентированных занятий.

№	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
1	Тема 1. Современные представления об управлении качеством. Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения) - дискуссия	2	2	2	-
2	Тема 2. Формирование структуры методологических основ управления качеством таможенных услуг Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - анализ конкретной ситуации, - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	-	-
3	Тема 7. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - анализ конкретной ситуации, - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	-	2
	Итого:	6	6	2	2

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ

Специальность: 38.05.02 Таможенное дело

Направленность: « Таможенные платежи»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ОК-1	способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
ПК-36	владением методами анализа финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД
ПК-37	владением методикой расчета показателей, отражающих результативность деятельности таможенных органов

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

1.2.1 Компетенция ОК-1 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Философия
Математика
Идентификация и фальсификация товаров
Товароведение и экспертиза в таможенном деле
Основы системного анализа

1.2.2 Компетенция ПК-36 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Управление таможенными органами
Экономический анализ деятельности организаций
Финансы
Основы бизнеса
Учет на предприятиях малого бизнеса
Основы системного анализа
Информационный менеджмент
Контракты и внешнеторговая документация
Ценообразование во внешней торговле
Образование контрактных цен
Производственная практика. Преддипломная практика

1.2.3 Компетенция ПК-37 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Экономический анализ деятельности организаций
Финансы
Основы системного анализа
Производственная практика. Преддипломная практика

1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Наименование оценочного средства**
1. 2. 3.	ОК-7 ПК-36 ПК-27	Тема 1. Современные представления об управлении качеством. Тема 2. Формирование структуры методологических основ управления качеством таможенных услуг Тема 3. Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг Тема 4. Принципы управления качеством таможенных услуг Тема 5. Методический подход к формированию системы управления качеством таможенных услуг Тема 6. Методика мониторинга результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг Тема 7. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг	Доклады Кейс-задачи Контрольная работа

Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции (ОК-7, ПК-36, ПК-37) определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, представлении докладов;
- степень владения профессиональными умениями – при решении задач;
- степень владения профессиональными навыками – при решении кейс-задач.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах. Общее количество баллов (макс. - 30 б.) складывается из:

10 баллов (33,3% от общей оценки) за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «знать»:

от 8 до 10 баллов – «отлично»;

от 5 до 7 баллов – «хорошо»;

от 3 до 4 баллов – «удовлетворительно»;

менее 3 баллов – «неудовлетворительно».

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

1.4 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ОК-7 ПК-36 ПК-37	Знает систему показателей качества услуг и принципы планирования качества и характер информации, предшествующей планированию, инструментарий, применяемый в процессе планирования; <i>Доклад</i>	Верно и в полном объеме знает систему показателей качества услуг и принципы планирования качества и характер информации, предшествующей планированию, инструментарий, применяемый в процессе планирования;	С незначительными замечаниями знает систему показателей качества услуг и принципы планирования качества и характер информации, предшествующей планированию, инструментарий, применяемый в процессе планирования;	На базовом уровне, с ошибками знает систему показателей качества услуг и принципы планирования качества и характер информации, предшествующей планированию, инструментарий, применяемый в процессе планирования;	Не знает систему показателей качества услуг и принципы планирования качества и характер информации, предшествующей планированию, инструментарий, применяемый в процессе планирования;	15
	Знает методики расчета показателей, отражающих результативность деятельности таможенных органов; <i>Доклад</i>	Верно и в полном объеме знает методики расчета показателей, отражающих результативность деятельности таможенных органов;	С незначительными замечаниями знает методики расчета показателей, отражающих результативность деятельности таможенных органов;	На базовом уровне, с ошибками знает методики расчета показателей, отражающих результативность деятельности таможенных органов;	Не знает методики расчета показателей, отражающих результативность деятельности таможенных органов;	
	Знает методы анализа финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД.	Верно и в полном объеме знает методы анализа	С незначительными замечаниями знает методы анализа	На базовом уровне, с ошибками знает методы анализа	Не знает методы анализа финансово-хозяйственной	

	<i>Доклад</i>	финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД.	финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД.	финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД.	деятельности участников ВЭД.	
<i>Практические показатели</i>						
ОК-7 ПК-36 ПК-37	Уметь выработать квалифицированные решения об улучшении качества работы всех подразделений таможни, постоянно повышать уровень знаний работников и мотивировать персонал за качественную работу; <i>Кейс-задачи</i>	Верно и в полном объеме может выработать квалифицированные решения об улучшении качества работы всех подразделений таможни, постоянно повышать уровень знаний работников и мотивировать персонал за качественную работу;	С незначительными замечаниями может выработать квалифицированные решения об улучшении качества работы всех подразделений таможни, постоянно повышать уровень знаний работников и мотивировать персонал за качественную работу;	На базовом уровне, с ошибками может выработать квалифицированные решения об улучшении качества работы всех подразделений таможни, постоянно повышать уровень знаний работников и мотивировать персонал за качественную работу;	Не может выработать квалифицированные решения об улучшении качества работы всех подразделений таможни, постоянно повышать уровень знаний работников и мотивировать персонал за качественную работу;	15
	Уметь использовать информацию, полученную с помощью программно-информационных систем, компьютерных сетей для осуществления таможенного контроля с использованием системы управления качеством; <i>Кейс-задачи</i>	Верно и в полном объеме может использовать информацию, полученную с помощью программно-информационных систем, компьютерных сетей для осуществления таможенного контроля с использованием системы управления	С незначительными замечаниями может использовать информацию, полученную с помощью программно-информационных систем, компьютерных сетей для осуществления таможенного контроля с использованием системы управления	На базовом уровне, с ошибками может использовать информацию, полученную с помощью программно-информационных систем, компьютерных сетей для осуществления таможенного контроля с использованием системы управления	Не может использовать информацию, полученную с помощью программно-информационных систем, компьютерных сетей для осуществления таможенного контроля с использованием системы управления	

		качества;		качества;		
	Умеет использовать методы анализа финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД. <hr/> <i>Кейс-задачи</i>	Верно и в полном объеме может использовать методы анализа финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД.	С незначительными замечаниями может использовать методы анализа финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД.	На базовом уровне, с ошибками может использовать методы анализа финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД.	Не может использовать методы анализа финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД.	
<i>Владеет</i>						
ОК-7 ПК-36 ПК-37	Владеть навыками грамотного решения различных вопросов управления качества; <hr/> <i>Контрольная работа</i>	Верно и в полном объеме владеет навыками грамотного решения различных вопросов управления качества;	С незначительными замечаниями владеет навыками грамотного решения различных вопросов управления качества;	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками грамотного решения различных вопросов управления качества;	Не владеет навыками грамотного решения различных вопросов управления качества;	15
	Владеть навыками анализа и выбора ключевых принципов организации управления качеством, ориентированных на потребителя. <hr/> <i>Контрольная работа</i>	Верно и в полном объеме владеет навыками анализа и выбора ключевых принципов организации управления качеством, ориентированных на потребителя.	С незначительными замечаниями владеет навыками анализа и выбора ключевых принципов организации управления качеством, ориентированных на потребителя.	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками анализа и выбора ключевых принципов организации управления качеством, ориентированных на потребителя.	Не владеет навыками анализа и выбора ключевых принципов организации управления качеством, ориентированных на потребителя.	
	Владеть методикой расчета показателей, отражающих результативность деятельности таможенных органов;	Верно и в полном объеме владеет методикой расчета показателей, отражающих	С незначительными замечаниями владеет методикой расчета показателей, отражающих	На базовом уровне, с ошибками владеет методикой расчета показателей, отражающих	Не владеет методикой расчета показателей, отражающих результативность	

	<i>Контрольная работа</i>	результативность деятельности таможенных органов;	результативность деятельности таможенных органов;	результативность деятельности таможенных органов;	деятельности таможенных органов;	
						<i>ВСЕГО:</i> 45

Шкала оценивания*:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
Отлично	39-45	высокий
Хорошо	32-38	хороший
удовлетворительно	23-31	достаточный
неудовлетворительно	22 и менее	недостаточный

2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации

2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Вопросы к зачету с оценкой:

1. Позиции системы менеджмента качества, на основе объединения данных мирового опыта.
2. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами), его разновидности.
3. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
4. Организационные строения и модели по управлению качеством.
5. Качество – всемирное поле для соперничества.
6. Японский метод управления качеством.
7. Российский и международный подход к управлению качеством
8. Методы административные и экономические к управлению качеством.
9. Развитие технологий и понятия качества.
10. Суть Тотального управления качеством (TQM).
11. Качество как экономическая категория.
12. Основные подходы к менеджменту качества.
13. Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.
14. Системный подход к управлению качеством.
15. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.
16. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.
17. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.
18. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
19. Методы и цели для оценки качества продукции.
20. Важность обучения персонала в системе качества.
21. Место метрологии в системе менеджмента качества.
22. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества
23. Важность самоаттестации и самооценки персонала организации в системе качества.
24. Групповые подходы к оптимизации качества.
25. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
26. Организация управления процессами как важнейший элемент системы качества.
27. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в

международной системе организации

28. Статистическое регулирование процессов.
29. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
30. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
31. Правовые основы сертификации продукции и услуг.
32. Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.
33. Роль документации в системе управления качеством.
34. Объективные факторы стабильного повышения качества.
35. Качество как объект управления.
36. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
37. Управление затратами на обеспечение качества.
38. Роль типизации и стандартизации в системе качества.
39. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
40. Сущность и содержание сертификации.
41. Роль сертификации в улучшении качества и экономики предприятия.
42. Международный опыт в сертификации.
43. Правовая основа и периоды сертификации систем качества.
44. Критерии затрат на качество.
45. История управления качеством.

Типовые контрольные задания

1. Цель, задачи и структура управления качеством таможенных услуг. Место теории управления качеством таможенных услуг в общей системе теории таможенного дела.
2. Понятие «таможенная услуга». Систематизированные подходы к определению понятия «Услуга». Обобщение подходов к определению понятия «таможенная услуга».
3. Актуальный перечень таможенных услуг, оказываемых таможенными органами.
4. Сущность и содержание понятий «качество таможенной услуг» и «управление качеством таможенных услуг».
5. Основные этапы создания системы управления качеством таможенных услуг в таможенном органе.
6. Модель взаимосвязи элементов системы управления качеством таможенных услуг и механизма управления качеством
7. Классификация факторов, влияющих на процессы управления качеством.
8. Факторы, влияющие на управление таможенными органами.
9. Тенденции в развитии управления качеством таможенных услуг.
10. Законы развития экономики и управления и их применение в управлении качеством таможенных услуг.

11. Общие законы управления. Частные законы управления. Общие экономические законы.
12. Закономерности развития управления качеством таможенных услуг.
13. Систематизированные общие принципы управления.
14. Пирамида качества TQM.
15. Частные принципы управления.
16. Методологический подход к формированию принципов управления качеством таможенных услуг.
17. Механизм формирования принципов управления качеством таможенных услуг.
18. Механизм управления. Структура системы управления. Процессы управления.
19. Совершенствование управления. Этапы процесса таможенного контроля товаров и транспортных средств.
20. Комфортность и доступность таможенных услуг.
21. Качество таможенных услуг. Принципы мониторинга таможенных услуг.
22. Этапы мониторинга – организационный, исследовательский, аналитический, отчетно-информационный, заключительный.
23. Экономическая эффективность управления качеством таможенных услуг.
24. Социальная эффективность управления качеством таможенных услуг.
25. Безопасность, как эффективность управления качеством таможенных услуг.

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:

1. Качество продукции или услуг:
 - а) соответствие требованиям документации;
 - б) способность выполнить установленные требования;
 - в) признание продукции конкретным потребителем.
2. Всеобщее управление качеством:
 - а) оценка отношений по всей цепочке процессов;
 - б) система предотвращения ошибок в работе;
 - в) сортировочная проверка достигнутого качества продукции.
3. Критерием совершенствования является:
 - а) программа стимулирования работников за качество;
 - б) постоянное соблюдение требований стандартов;
 - в) устранение барьеров между работником и руководителем.

4. Важной задачей руководства является:

- а) обеспечение повышения квалификации работника;
- б) стимулирование работника за обеспечение качества;
- в) планирование постоянного улучшения качества.

5. Культура производства и труда оценивается:

- а) показателем «производительность труда»;
- б) показателем «сдача продукции с первого предъявления»;
- в) показателем «уровень качества процессов».

6. Конкурентное преимущество предприятия зависит:

- а) от цены потребления продукции;
- б) от степени удовлетворения потребителя качеством поставок;
- в) от соблюдения сроков поставки и гарантии качества.

7. Какое из утверждений более точно соответствует новой парадигме качества?

- а) рост производительности труда способствует обеспечению требуемого уровня качества;
- б) все допускают ошибки, и это должно учитываться при оценке трудовой деятельности;
- в) брак в производстве может быть исправлен только на 20%, остальные 80% зависят от разработчика.

8. Учет социального фактора в управлении качеством позволяет:

- а) вовлекать работников всех уровней в обеспечение качества;
- б) полностью удовлетворить потребителя в качестве поставок;
- в) повысить эффективность отношений между производителем и заказчиком.

9. В чем суть закона передачи ответственности за качество?

- а) виновным за брак всегда является изготовитель, противное он должен доказать;
- б) все отвечают за качество в соответствии со своими обязанностями;
- в) всегда существует необходимость доказательства качества.

10. Раскройте цель аудита:

- а) выявление «слабых мест» и определение мер по улучшению качества;
- б) «немедленное» улучшение качества и снижение затрат;
- в) оценка качества и эффективности системы качества.

11. Уровень качества продукции можно измерить:

- а) затратами, влияющими на доходы;
- б) показателем «сдача продукции с первого предъявления»;

в) ценой «соответствия»

12. Суть философии качества:

- а) всеобщий менеджмент качества;
- б) выявление и устранение первопричин дефектов;
- в) всеобщий контроль качества.

13. Служба качества несет ответственность:

- а) за качество продукции;
- б) за выполнение политики по качеству;
- в) за контроль качества.

14. Причиной ошибок являются:

- а) отсутствие знаний у работников;
- б) отсутствие системы учета затрат на качество;
- в) низкая ответственность работников.

15. Целью управления качеством является:

- а) выполнения договора о поставках;
- б) снижение производственных издержек;
- в) своевременное выявление отклонений в процессах.

16. Работников необходимо мотивировать за:

- а) выполнение работы вовремя;
- б) повышение квалификации;
- в) сокращение потерь от брака в производстве.

17. Применение принципа «круг Деминга» позволяет:

- а) уменьшить стоимость устранения причин дефектов;
- б) постоянно выявлять и устранять причины дефектов;
- в) улучшить качество и повысить производительность.

18. Целью статистического контроля является:

- а) регулирование текущих параметров процессов;
- б) стабильное выполнение требований к качеству;
- в) организация процессов, «свободных от ошибок».

19. Европейский подход к качеству основан:

- а) на менеджменте через финансы;
- б) на учете человеческого фактора;
- в) на общем менеджменте через управление качеством.

Литература для подготовки к зачету с оценкой:

а) нормативные документы:

9. Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993г.) (с поправками от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 2014.- № 31. - Ст. 4398.– КонсультантПлюс. [Электрон.ресурс]. – Электрон.дан. – [М., 2017].

10. «Таможенный кодекс Евразийского экономического союза» (приложение № 1 к Договору о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза) - Электрон. дан. – 2018. - Режим доступа: [http // www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

11. Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности: Федеральный закон от 08.12.2003 № 164-ФЗ(ред. от 13.07.2015)– КонсультантПлюс. [Электрон.ресурс]. – Электрон.дан. – [М., 2017].

12. О службе в таможенных органах Российской Федерации: Федеральный закон от 21.07.1997 № 114-ФЗ(ред. от 22.12.2014)– КонсультантПлюс. [Электрон.ресурс]. – Электрон.дан. – [М., 2017].

13. Федеральный закон от 03.08.2018 № 289-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». - Режим доступа: [http // www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

14. Вопросы Федеральной таможенной службы: Указ Президента РФ от 11.05.2006 № 473 (ред. от 24.09.2007) – КонсультантПлюс. [Электрон.ресурс]. – Электрон.дан. – [М., 2017].

15. О Федеральной таможенной службе: Постановление Правительства РФ от 16.09.2013 № 809(ред. от 27.12.2014)– КонсультантПлюс. [Электрон.ресурс]. – Электрон.дан. – [М., 2017].

16. Об утверждении Общего положения о региональном таможенном управлении и Общего положения о таможне: Приказ ФТС России от 04.09.2014 № 1700. – КонсультантПлюс. [Электрон.ресурс]. – Электрон.дан. – [М., 2017].

б) основная литература:

1. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/336613>

2. Управление качеством: Учебник / Агарков А.П. - М.:Дашков и К, 2017. - 208 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/450883>

в) дополнительная литература:

1. Всеобщее управление качеством: Учебник / Азаров В.Н., Майборода В.П., Панычев А.Ю. - М.:УМЦ ЖДТ, 2013. - 572 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/881341>

Промежуточная аттестация

2.2. Комплект билетов для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Специальность: 38.05.02 Таможенное дело

Направленность: «Таможенные платежи»

Дисциплина: «Управление качеством в таможенных органах»

БИЛЕТ № 1

1. Современные представления об управлении качеством
2. Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг

БИЛЕТ № 2

1. Понятийный аппарат управления качеством таможенных услуг.
2. Принципы управления качеством таможенных услуг

БИЛЕТ № 3

1. Методический подход к формированию системы управления качеством таможенных услуг
2. Роль документации в системе управления качеством.

БИЛЕТ № 4

1. Формирование структуры методологических основ управления качеством таможенных услуг
2. Методика мониторинга результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг

БИЛЕТ № 5

1. Факторы, влияющие на управление качеством таможенных услуг
2. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг

Промежуточная аттестация
Комплект тестовых заданий для проведения зачета с оценкой по дисциплине

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Специальность: 38.05.02 Таможенное дело

Направленность: «Таможенные платежи»

Дисциплина: «Управление качеством в таможенных органах»

Тестовые задания для проверки уровня обученности **ЗНАТЬ**

1. В соответствии с определением ISO термин «качество» означает:
 - а) соотношение между ценой товара и его ценностью для потребителя;
 - б) совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
 - в) согласованная с потребителями система характеристик товара (услуги);
 - г) документальное подтверждение факта выполнения требований к товару.

2. Система управления (менеджмента) качеством впервые была научно обоснована в трудах:
 - а) Г. Форда;
 - б) Ф. Тейлора;
 - в) А. Файоля;
 - г) Э. Деминга;
 - д) К. Маркса.

3. Показатель качества товара (услуги) это:
 - а) количественная характеристика одного или нескольких свойств товара (услуги), определяющих его (ее) качество;
 - б) численная оценка уровня качества товара (услуги);
 - в) вербальная оценка уровня качества товара (услуги);
 - г) надежность, безопасность и доступность товара (услуги);
 - д) объективная особенность товара/услуги, которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.

4. TQM это:
 - а) постоянное улучшение качества;

б) концепция всеобщего (тотального) управления (менеджмента) качества;

в) ответственность руководства за обеспечения качества продукции;

г) совокупность современных представлений о качестве продукции;

д) объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.

5. В соответствии с современными представлениями субъектом управления качеством является:

а) руководство предприятия;

б) система управления (менеджмента) качества;

в) потребитель товара (услуги);

г) производитель товара (услуги);

д) государство.

Тестовые задания для проверки уровня обученности **УМЕТЬ**

1. В соответствии с современными представлениями объектом управления в системе менеджмента качества является:

а) руководство предприятия;

б) качество товара (услуги);

в) потребитель товара (услуги);

г) производитель товара (услуги);

д) государство.

2. В соответствии с современными представлениями органом управления качеством на предприятии является:

а) руководство предприятия;

б) система управления (менеджмента) качества;

в) потребитель товара (услуги);

г) производитель товара (услуги);

д) государство.

3. Существуют следующие методы управления качеством:

а) рыночный;

б) директивный;

в) смешанный;

г) все перечисленные выше;

д) все перечисленные выше и нормативный метод.

4. В условиях современной рыночной экономики чаще всего используется следующий метод управления качеством:

а) рыночный;

б) директивный;

в) смешанный;

- г) административный;
- д) нормативный.

5. В условиях современной рыночной экономики следующий метод управления качеством является самым лучшим для любой отрасли:

- а) рыночный;
- б) директивный;
- в) смешанный;
- г) нормативный;
- д) ни один метод не является универсальным, все зависит от особенностей отрасли и товара.

Тестовые задания для проверки уровня обученности **ВЛАДЕТЬ**

1. Система качества предприятия это:

- а) совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
- б) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
- в) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;
- г) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;
- д) это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

2. Программа качества предприятия это:

- а) совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
- б) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
- в) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;
- г) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;
- д) это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

3. Надзор за качеством это:

а) совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;

б) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;

в) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;

г) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;

д) это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

4. 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

5 Применение принципа «круг Деминга» позволяет:

а) уменьшить стоимость устранения причин дефектов;

б) постоянно выявлять и устранять причины дефектов;

в) улучшить качество и повысить производительность.

2.3. Критерии оценки для проведения зачета с оценкой по дисциплине

После завершения тестирования на зачете с оценкой на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации зачет с оценкой, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на зачете с оценкой (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

86-100 баллов – «отлично»

71-85 баллов – «хорошо»

50-70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче зачета с оценкой:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

- степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60 % от общей оценки за выполнение практических заданий,
- до 30% ответы на теоретические вопросы,
- до 10% ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ

Специальность: 38.05.02 Таможенное дело

Направленность: «Таможенные платежи»

1. Материалы для текущего контроля

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КЕЙС-ЗАДАЧИ

по дисциплине «Управление качеством в таможенных органах»

Кейс-задача 1: «Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг»

Компания «Мануфактура Малюгина» создана в 1992 году, с 2002 года работает в городе Дмитров Московской области. Специализируется на производстве купальных костюмов и одежды для фитнеса, имеет офисы продаж в Москве и Новосибирске. Общая численность персонала не превышает 70 человек. Продукция производителя поставляется под собственной торговой маркой Solo в большинство крупных сетей спорттоваров. Оборот за 2004 год – \$1 млн. В 1999 году «Мануфактура Малюгина» победила в организованном РСРП и Торгово-промышленной палатой России конкурсе «Лучшее российское предприятие» в номинации «Наиболее эффективная рыночная стратегия». С 2000 года компания внедряет у себя концепцию тотального управления качеством.

Создатель швейной фирмы из подмосковного Дмитрова Александр Малюгин тоскливым взглядом осматривает пустое помещение. Он долго выбивал его из арендодателя, местной трикотажной фабрики. Но теперь, получив новые площади, толком не знает, что с ними делать. Для растущей компании несколько десятков квадратных метров ничего не решают – нужны сотни.

– У нас набухает портфель заказов, но мало места для производства, – говорит директор, направляясь в свой кабинет, последние три года объединенный с участком упаковки и мини-складом. – Выжимаем из себя сколько можем, но в итоге все равно топчемся на месте.

С утра Малюгину звонили из Metro Cash & Carry, требуя срочно доставить товар. Но товара нет. Дмитровская компания со своими скромными мощностями не успевает за спросом. Купальники и одежду для фитнеса под российской маркой Solo в своих затоваренных импортом магазинах желают видеть «Эпицентр», «Спортград» и другие крупные ритейлеры. Размещением в Дмитрове заказов на контрактное производство части своих коллекций заинтересовались мировые лидеры рынка спортивной одежды. Компания долго шла к признанию рынком качества своей продукции. Но теперь, когда это произошло, Малюгин не чувствует особого

удовлетворения.

– Нам до настоящего качества – как до Луны пешком,– сетует предприниматель, попросивший коллег застрелить его, если он вдруг признается, что всем доволен.

«Мануфактура Малюгина» работает уже 13 лет. Несмотря на это директор утверждает, что его представления о качестве только формируются. «Стадией младенчества» предприниматель называет время до 2000 года, когда компания взялась вводить систему тотального управления качеством. Сейчас она переживает подростковый период.

Детство компании Малюгина пришлось на самое начало 1990-х. Знакомые кооператоры передали военному инженеру-математику заказ на пошив купальников. Материалом для продукции служили тогда нижние юбки фабрики «Красная заря», под стать материалу была и технология производства: швейная машинка «Чайка». Результата Малюгин стыдился. Он хотел научиться шить хорошие вещи, и ему казалось, что если начать делать их фабричным методом и из импортных материалов, то задача будет решена.

Со временем бывший военный инженер узнал, что купальник – исключительно сложное в производстве изделие, сочетающее свойства и нижнего белья, и верхней одежды. В швейной отрасли работу с корсетными изделиями и трикотажными полотнами вообще считают высшим пилотажем.

– Мы же кинулись в этот омут, ни о чем не подозревая,– рассказывает Александр Малюгин.– Потом мы сшили изделие из эластичного трикотажа, и у нас распозлились все швы. Оказывается, нитки должны тянуться вместе со швом. Ну надо же.

Первые шаги на пути к качеству Малюгин предпринял вполне традиционные. Закупил материалы у компании DuPont. На все деньги, что удалось накопить и одолжить у знакомых, приобрел машины – сперва отечественные, потом импортные. Рост производства потребовал создания системы сбыта: компания открыла офис продаж в Москве. Венцом периода детства стала собственная марка Solo. Теперь, решил Малюгин, настало время позиционировать себя как российского производителя одежды, ни в чем не уступающей импорту.

Но эти планы встретили серьезное препятствие.

Высокие темпы роста бизнеса далеко не всегда идут на пользу качеству продукции. «Мануфактура Малюгина» не стала исключением из правил. Как только компания удвоила объемы производства, число рекламаций стало угрожающим.

– Раньше возвраты составляли единицы на десятки тысяч изделий,– рассказывает Малюгин.– Но с какого-то момента мы стали получать несколько рекламаций каждую неделю. Снижение качества заметили торговые партнеры, это больно ударило по нашему самолюбию. Мы пытались понять причины, что-то делать, но в основном безрезультатно.

По рекомендации Малюгин обратился к живущей в Москве американке Ким Смит. Она никогда не работала в модном бизнесе, зато кое-что понимала в технологиях управления. Смит сотрудничала с британской сетью Sainsbury,

а прежде была менеджером Craft Foods и преподавала торговый менеджмент в Cornell University. Привлечение ее в «Мануфактуру Малюгина» было похоже на загрузку суперкомпьютера школьной задачей. Но главу компании это не смутило – даже невзирая на то, что тяжелая артиллерия попросила за свои услуги щедрый гонорар.

Консультант как раз тогда уходила от прежнего работодателя, к тому же индустрия моды вызывала у нее личный интерес. В общем, Смит предложила Малюгину долгосрочный проект по внедрению на предприятии TQM – системы, а если точнее, философии тотального управления качеством.

«„Мануфактура Малюгина” тогда напоминала советскую фабрику, в партиях одежды было много нестандартных изделий,– вспоминает Ким Смит.– Производство требовало систематизации. Нужно было сделать так, чтобы на каждом шаге результаты измерялись, а персонал не получал бы просто бонусов за количество изделий, а был бы мотивирован работать над их качеством».

Первая часть плана была самой трудной. Она сводилась к капитальной промывке мозгов всему управленческому персоналу.

– На ломаном русском языке Ким попыталась нам объяснить, что же такое качество,– вспоминает Малюгин.– Я и наши менеджеры внимательно слушали, понимали слова, но смысл не улавливали.

– А что конкретно сбивало вас с толку?

– Утверждение, что ответственность за нестабильное качество, как правило, лежит на системе, процессах, но не на людях. Вот это больше всего вводило в ступор.

В каждой ошибке виновата допустившая ее швея – сама эта мысль вызывала сомнений не больше, чем та, что хорошая одежда шьется из качественного материала, с помощью нити, иглы и профессиональных рук. Но Ким не сдавалась. Она снова и снова убеждала, что отсутствие у швей технологической документации (собственно, что и как она должна делать) – это нонсенс. Что в производстве со сложными переделами – раскроем и шитьем – нужен межоперационный контроль. Что потребитель бывает не только внешним, но и внутренним, и что между разными этапами производства нужно выстраивать отношения по типу клиент-заказчик.

В действиях, предложенных консультантом, не было ничего сверхъестественного. Специалист по тотальному управлению качества Эрманд Фенгенбаум, кстати, тоже американец, полагает, что качество – это не заповедь наподобие библейских, не рацпредложение и не лозунг. Это образ жизни менеджеров и рабочих. Вполне логично, что первые меры, призванные снизить уровень дефектов, были выработаны сразу после внимательного изучения условий, в которых работали швеи.

Многое требовало улучшений – причем немедленных, обещавших быстрый эффект при мизерных расходах. Например, освещение. Это первое, на что обращает мое внимание Александр Малюгин, пока мы продвигаемся в глубь цеха. Работая с темно-синим материалом, швеи нередко по ошибке использовали черные нити. Цвет был не виден из-за тени, которую

отбрасывала обычная лампа.

– Мы установили лампы с мягким светом, и дефектов сразу стало меньше,– рассказывает Малюгин.– Чтобы удобно было промерять изделия, на столы приклеили метр, а рядом с машинами, сложными в эксплуатации, сделали схему заправки нитки.

– А зачем тут везде футляры из-под видеокассет? (Они то и дело попадают на глаза в швейном цехе.)

– Это инструментальные коробки,– объясняет директор и показывает содержимое одной из них: ножницы, пинцет, запас игл, отвертку и маленькую линейку (конечно, все это вперемешку с косметикой).– Купили в ИКЕА для каждой швеи. Чтобы никто не тратил времени на поиски своего инструмента, как раньше.

Ритмичность производства Малюгин также собирается повысить, установив в цехе приборы, которые бы давали возможность каждой швее следить за темпом своей работы. Он называет это «гонкой за лидером».

На каждом рабочем месте я вижу листки с коротким текстом, озаглавленным «6 шагов к успеху». На самом деле речь о шести вещах, которые должна сделать каждая швея перед тем, как взяться за работу. При беглом чтении успеваю заметить слово «описание» в первом и последнем шаге.

Описанием здесь называют инструкцию для швеи: что ей нужно шить, как, в каком количестве и за какое время. «Проверить застиливание срезов с изнаночной стороны, чтобы не было перекоса ткани между нижним краем и строчкой»,– нудные, но очень подробные указания нацелены на повышение точности и уверенности в действиях персонала. «Документ стал реально управлять производством, это факт,– убеждена Ким Смит.– На какой операции следует поворачивать брюки, а когда и где нужно обрезать нитки? В описании есть все». Для скорости и удобства подготовки техзаданий и внесения изменений в них ИТ-специалисты компании разработали специальную программу.

Производственную инструкцию создавали объединенной командой. В нее вошли представители производства, технолог, конструктор и дизайнер. «Было время, когда некоторые из этих людей враждовали и даже отказались разговаривать друг с другом, но в командах они находили общий язык»,– вспоминает Смит. Модный бизнес слишком хрупок, чтобы боевые действия между сотрудниками одной компании шли ему на пользу. В командах же эмоции уступали место статистике, а также объективным фактам, полученным из глубоких исследований процессов. С тех пор такую форму «межфункционального взаимодействия» Александр Малюгин считает «колоссальным источником прогресса».

Усилия компании привели к заметному снижению собственных дефектов, но не остановили поток брака, приходящего извне. В меру своих возможностей «Мануфактура Малюгина» старается усилить входной контроль материалов. Каждый метр полотна (а работает компания только с импортом) проверяет отдельный человек на специально купленной для этого

машине. Чтобы избежать сюрпризов, проводятся тесты – на стойкость крошения, устойчивость к трению. Недавно сшитые вещи полиняли, теперь добавится тест стирки.

– Все это, конечно, не исключает необходимости работать с поставщиками. Мы строим с ними отношения, да и самих их тоже иногда строим,– говорит отставной офицер ВМФ.

Кроме шуток, юная подмосковная фабрика пытается развивать видавших виды западных поставщиков. Одному из них, «в благодарность» за бесконечные опоздания с поставками и брак полотна, Малюгин даже написал письмо. На английском языке он деликатно указал компании на их слабые места в управлении качеством.

– И что, есть эффект? – спрашиваю я у директора.

– Пока только пререкания.

– Тогда какова была цель?

– Ну, они не должны думать, что в России лаптем щи хлебают. Напротив, им следует знать, что здесь они имеют дело с разборчивым партнером.

Рано или поздно компания Малюгина повзрослеет. Даже, возможно, станет великой. Во всяком случае, ее создатель искренне в это верит. «Вот Коллинз в „Построенных навечно” пишет: мол, переверните сознание,– а мне этого и делать не нужно. Я в таком сознании живу каждый день»,– рассуждает Малюгин, тринадцать лет назад даже не помышлявший о модном бизнесе и управлении качеством.

Александр Малюгин желает большего – перевернуть сознание всех сотрудников своей компании. Контроль качества на рабочих местах и в головах персонала для Малюгина – путь к самоуправляемой компании, давней его мечте. «В идеале я хочу добиться, чтобы мое предприятие производило первоклассные вещи, но без моего участия,– говорит предприниматель.– Такой у меня план».

Вопросы:

1. Какие положения концепции Всеобщего управления качеством иллюстрирует данный пример?

2. Выделите и опишите основные этапы внедрения концепции TQM на «Мануфактуре Малюгина».

Кейс-задача 2: «. Принципы управления качеством таможенных услуг»

В нормативно-правовых документах по таможенному делу мы легко можем найти цели и задачи таможенных органов России. Тем не менее Федеральная таможенная служба до настоящего момента не сделала попытки дать официальную формулировку ключевой цели своей деятельности, в работах по управлению называемую «миссией» («видением») организации.

Ниже приводятся формулировки миссий таможенных служб некоторых государств, данные на их официальных сайтах.

Проанализируйте приведенные миссии по следующим параметрам:

соответствие предложенной формулировки понятию «миссия организации»; соответствие формулировки ключевой цели таможенной службы; основные элементы миссии; возможные варианты редактирования миссии. Каким целям служит формулирование миссии? Предложите свой вариант миссии Федеральной таможенной службы России.

Миссия Таможенной и пограничной службы США: «Мы – хранители национальных границ. Мы – кордон на рубежах Америки. Мы защищаем нашу родину на границе и вдали от нее. Мы охраняем жителей страны от террористов и орудий террора. Мы неукоснительно применяем законы Соединенных Штатов, одновременно заботясь о нашей национальной экономической безопасности в условиях легального осуществления международной торговли и перевозок. Мы служим американскому обществу с бдительностью, честностью и профессионализмом».

Миссия Таможенной службы (Департамента государственных сборов) Бразилии: «Осуществлять таможенное регулирование и контроль справедливо в точки зрения экономики и уважительно по отношению к гражданам, в интересах всего общества».

Видение и миссия Таможенной службы Гонконга: «Мы – прогрессивно и стратегически мыслящая таможенная служба, которая вносит вклад в стабильность и процветание общества. Мы действуем уверенно, работаем вежливо и стремимся к совершенству.

Наша миссия:

защищать специальный административный район Гонконг от контрабанды;

взимать пошлины с облагаемых товаров;

раскрывать и предотвращать контрабанду наркотиков;

защищать интеллектуальную собственность;

защищать интересы потребителей;

защищать и облегчать честную торговлю и производство, поддерживать торговую целостность Гонконга;

исполнять международные обязательства».

Миссия Центральной таможенной и налоговой администрации Дании: «SKAT – государственный орган Дании, ответственный за сбор налогов и таможенных пошлин. Наши ключевые задачи также включают взыскание долгов, налогообложение и контроль за игорным бизнесом. Наша миссия – обеспечивать справедливое и эффективное финансирование государственного сектора».

Миссия Таможенной службы Италии: «Целями Службы является упрощение взаимодействия с клиентами, модернизация таможенных процедур, поддержка заинтересованности участников ВЭД в добровольном исполнении своих финансовых обязательств, формирование среди заинтересованных сторон осознания важной роли таможни и таможенной политики, увеличение прозрачности административных действий, а также обмена информацией.

Таможенная служба намеревается достигнуть своей ключевой цели по

сбору платежей в рамках своей юрисдикции с минимально возможными неудобствами для участников ВЭД. С помощью формирования эффективной структуры, снижения накладных издержек, максимального использования доступных ресурсов, профессионального роста собственных сотрудников с пониманием, что упрощение процедур, прозрачность информации, вежливость и профессионализм являются неотъемлемыми инструментами улучшения отношений с клиентами, Служба стремится построить имидж организации, в действительности служащей интересам граждан, отвечающей требованиям торговли и международных перевозок».

Кейс-задача 3: «Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг»

«Northern Star» - 100% дочерняя компания крупной мировой корпорации, - мировой лидер в подводном строительстве и производстве оборудования для морской добычи нефти и газа. Став ее генеральным директором в 1989 г., Норманн Чамберс понял, что условия конкуренции в отрасли резко изменились. «В 70-е годы мы были просто группкой парней в гидрокостюмах и с горящими фонариками, которые ныряли с баржи в Северное море» - говорит Чамберс. Но в 80-е конкуренция в подводном строительстве обострилась, и многие мелкие компании были вытеснены с рынка. Изменился и характер конкуренции. Несколько ведущих нефтяных компаний захотели создать долгосрочные партнерства со своими поставщиками, вместо того, чтобы снова и снова выбирать поставщиков с самыми низкими ценами.

Чамберс и его топ-менеджеры разработали следующее видение: «Как основной поставщик мы должны стать лидерами отрасли в обеспечении для наших клиентов высочайших стандартов безопасности и качества». Они также разработали стратегию реализации этого видения. Элементами этой стратегии стали: услуги, превосходящие ожидания и потребности клиентов; высокий уровень удовлетворенности потребителей; непрерывное совершенствование в области безопасности, надежности оборудования, оперативного реагирования на запросы клиентов и снижения затрат; высокая квалификация служащих и реализация ожиданий акционеров. Однако, чтобы достичь этих целей, их нужно было перевести на язык реальных действий.

Команда топ-менеджеров компании трансформировала миссию и стратегию «Northern Star» в сбалансированную систему с четырьмя группами показателей (рис.1).



Рис. 1. Сбалансированная система показателей эффективности «Northern Star».

Разрабатывая «клиентскую» составляющую ССП, «Northern Star» посчитала нужным провести грань между двумя категориями своих клиентов – нефтяными компаниями, стремящимися к устойчивым отношениям с поставщиком, и теми клиентами, которые выбирали поставщиков только исходя из цены. Индекс цен, отражавший самую полную информацию о конкурентной позиции «Northern Star», был введен для того, чтобы компания при необходимости могла и впредь удерживать клиентов второй категории.

Однако стратегия компании состояла в том, чтобы прежде всего развивать отношения с клиентами первой категории. Независимая организация проводила ежегодные опросы, чтобы определить, как клиенты оценивают услуги «Northern Star» по сравнению с услугами ее конкурентов. Кроме того, клиентов первой категории попросили ежемесячно рассчитывать показатель удовлетворенности и эффективности. Компания также ввела показатель рыночной доли по важнейшим клиентам.

Чтобы разработать показатели внутренних процессов, руководители «Northern Star», определили жизненный цикл проекта с запуска (с момента выявления той или иной потребности клиента) и до завершения (момента

удовлетворения этой потребности) (рис.2). Для каждого из пяти этапов бизнес-процесса в рамках этого цикла были установлены свои показатели.



Рис. 2. Удовлетворение запросов клиентов в «Northern Star».

Для этапа выявления потребности был принят показатель количества часов, затраченных на обсуждение с клиентами нового направления работы. Для этапа получения заказа – процент выигранных тендеров, для этапа подготовки и поставки – индекс эффективности проекта, показатель безопасности/предотвращения потерь, показатель объема переделок, для заключительного этапа – продолжительность заключительных работ по проекту.

Введение показателей внутренних процессов свидетельствовало о серьезном изменении мышления руководства компании «Northern Star». Раньше компания тщательно следила за работой каждой службы. При новом же подходе на первый план вышли показатели, отражающие ключевые бизнес-процессы. Разработка всеобъемлющего, периодически рассчитываемого индекса эффективности выполнения проекта считалась в компании задачей первостепенной важности. Другим важным фактором конкурентной борьбы «Northern Star» считала безопасность. Проведенные компанией внутренние исследования показали, что связанные с несчастным случаем косвенные затраты могут в 5-50 раз превышать прямые. В ССП был включен индекс безопасности, рассчитываемый на основе всеобъемлющей системы показателей безопасности, которая позволяла выявить и систематизировать все нежелательные события, потенциально опасные для людей, имущества и процессов.

Улучшение финансовых показателей, показателей удовлетворенности клиентов и показателей внутренних процессов должно происходить как следствие достижения целей в области обновления и обучения. В «Northern Star» это улучшение происходило в результате обновления продукции и услуг, приводившего к появлению новых источников дохода и освоению новых рынков, а также в результате непрерывного совершенствования внутренних процессов. Прогресс в достижении первой цели оценивался с помощью показателя дохода от новых услуг в процентах от общего дохода, а второй – с помощью индекса, отражавшего темп улучшения нескольких основных показателей работы, например безопасности и объема переделок. Для того, чтобы эффективно управлять и обновлением продукции, и совершенствованием внутренних процессов, компания сочла нужным усилить мотивацию и расширить полномочия служащих.

Вопросы:

1. Каким целям служат избранные компанией показатели, чьи интересы они отражают?
2. Каких результатов вправе ожидать руководство компании от внедрения данной ССП?
3. Предложите проект ССП для таможенного поста.

Краткие рекомендации к выполнению кейс-задач:

Группа студентов разделяется на две подгруппы и выполняет задачу, затем один представитель подгруппы излагает точку зрения по решению данной задачи и обосновывает ее. Затем заслушивается решение задачи другой подгруппы и преподаватель оценивает полноту ответа двух подгрупп. Решение кейс-задачи представляется устно.

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он активно участвовал в обсуждении темы кейс-задачи, правильно сформулировал свою точку зрения, опираясь на нормативно-правовую базу.

Оценка «незачтено» выставляется студенту, если он не активно участвовал в обсуждении темы кейс-задачи, неправильно сформулировал свою точку зрения, не ориентируется в нормативно-правовых документах.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

по дисциплине: «Управление качеством в таможенных органах»

1. Методы оценки эффективности деятельности таможенных органов.
2. Разработка системы организации управленческого труда в таможне.
3. Совершенствование методов оценки организации личного труда руководителя таможенного органа.
4. Резервы повышения эффективности управленческого труда в таможне.
5. Управление деятельностью таможенного органа на основе логистического подхода.
6. Роли и функции руководителя таможенного органа в процессе управления коллективной деятельностью.
7. Разработка системы мониторинга качества таможенных услуг, предоставляемых участнику ВЭД.
8. Анализ показателей эффективности управления деятельностью (на примере РТУ, таможни).
9. Анализ роли иерархических уровней управления в процессе функциональной деятельности таможенных органов.
10. Применение процессного подхода в интересах совершенствования управленческой деятельности.
11. Формирование управленческой команды руководителем подразделения таможенного органа.
12. Совершенствование управления деятельностью таможенного органа на основе информационных технологий.
13. Совершенствование аналитической деятельности таможенных органов в свободных экономических зонах.
14. Модель операционного управления деятельностью таможни (по выбранному функциональному направлению деятельности).
15. Операционное управление деятельностью на уровне отдела таможни.
16. Операционная модель деятельности руководителя таможенного органа.
17. Особенности описания бизнес-процессов в системах менеджмента качества.
18. Основные виды таможенной деятельности и их взаимосвязь.
19. Прикладные задачи системного анализа в таможенных органах.

20. Концепция и принципы построения системы сбалансированных показателей.

21. Оценка таможенной деятельности на основе сбалансированной системы показателей.

22. Система показателей эффективности деятельности таможенных органов.

23. Системное управление в таможенных органах: цели, задачи, принципы, направления.

24. Стратегическое управление в таможенных органах.

25. Роль тренинг-технологии в системном управлении таможенной деятельностью.

26. Информатизация таможенной деятельности: проблемы и направления.

27. Документационное обеспечение управления в таможенных органах.

28. Управление таможенным регулированием: цели, задачи, проблемы.

29. Актуальные проблемы совершенствования таможенной деятельности.

30. Методика системного анализа таможенной деятельности.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

2. Материалы для проведения текущей аттестации

Текущая аттестация 1

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ (в форме контрольной работы)

по дисциплине: «Управление качеством в таможенных органах»

Вариант 1.

1. Дайте определение понятию «таможенная деятельность».
2. Приведите примеры типовых таможенных задач и их решений.
3. Какова взаимосвязь между содержанием технологии таможенного дела и требованиями системы ВЭД?

Вариант 2.

1. Дать определение термину «профиль риска».
2. Типы методов оценки риска.
3. Каковы свойства таможенной деятельности?

Вариант 3.

1. Что такое «системное решение»?».
2. Цели и преимущества оценки риска.
3. Почему эффективность не является свойством таможенной системы как таможенного органа?

Вариант 4.

1. Назовите основные механизмы структурных изменений системы таможенных органов. Какие факторы обуславливают появление каждого из этих механизмов?
2. Какова взаимосвязь таможенного дела и таможенной деятельности?
3. Соотнесите направление системного анализа таможенных объектов и его характеристику.
 - а) идентификация и оценка проблемной ситуации, формулирование гипотез, проблем и их факторный анализ;
 - б) определение целевых функций системы в сложившейся проблемной ситуации;

- в) модернизация существующей системы или ее развитие – синтез новой эффективной системы или программы ее развития;
 - г) формирование альтернативных стратегий или выбор эффективной стратегии достижения цели;
 - д) оценка эффективности реализуемой стратегии.
- 1) стратегический анализ; 2) проектный (программно-целевой) анализ;
 - 3) мониторинговый анализ; 4) ситуационный анализ; 5) проблемно-целевой анализ.

Вариант 5.

1. Назовите основные цели управления таможенным регулированием.
2. Факторы, влияющие на выбор метода оценки риска.
3. Каким образом формализуется модель внешнеэкономической и таможенной деятельности?

Вариант 6.

1. Опишите основные управленческие функции. Какова их взаимосвязь и взаимовлияние?
2. Каковы управленческие способности?
3. В выполнении каких задач заключается деятельность таможенных органов по оценке и управлению рисками?

Вариант 7.

1. Назовите основные механизмы функциональных изменений системы таможенных органов. Какие факторы их обуславливают?
2. В чем состоит задача синтеза механизма регулирования ВЭД?
3. Определение и назначение целевой методики анализа рисков.

Вариант 8.

1. Дать определение термину «потенциальный риск».
2. Назовите элементы системы документационного обеспечения таможенного органа.
3. В чем разница между общими и специальными способностями в управленческой деятельности?

Вариант 9.

1. Дать определение термину ««документооборот»».
2. Какие критерии эффективности таможенных органов вы считаете наиболее показательными, ключевыми? Почему?
3. Почему таможенную деятельность можно воспринимать как услугу?

Вариант 10.

1. Дать определение термину «анализ риска».
2. Почему нельзя определить универсальный набор показателей таможенной деятельности?

3. Опишите иерархическую структуру показателей эффективности деятельности таможенных органов. Почему данная структура строится на принципе «вложенности»?

Критерии оценки:

Студент аттестован, если правильно ответил на вопросы более чем на 70%.

Текущая аттестация 2

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 (в форме контрольной работы)

по дисциплине: «Управление качеством в таможенных органах»

Вопрос 1. Дайте определение понятию «таможенное дело»:

а) это сфера государственной политики, особая область государственных интересов, специфическое направление деятельности системы государственной власти по регулированию и контролю экономических процессов России, в первую очередь, ее ВЭД;

б) это теория и практика создания, подготовки и действия таможенных органов;

в) это внутренняя и внешняя политика РФ, направленная на оказание содействия развитию внешнеторговых отношений со странами мирового сообщества;

г) это специфическая таможенная деятельность, связанная с оформлением таможенных грузов, их хранением, выдачей лицензий участникам ВЭД.

Вопрос 2. Этапами решения задачи системного анализа любого таможенного объекта или процесса являются:

а) поиск альтернатив, поиск ресурсов для реализации решения, анализ вариантов решений;

б) анализ ситуации, поиск альтернатив, определение совокупности приемов достижения целей;

в) формирование банка методов и процедур создания моделей, оформление решения в виде нормативного акта, создание банка альтернативных решений.

Вопрос 3. К системным особенностям таможенных процессов не относится:

а) ограниченная воспроизводимость в эксперименте;

б) трудности создания аналитических моделей;

в) малое влияние стохастических факторов.

Вопрос 4. 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.

Вопрос 5. Является ли системным решением решение о присвоении сотруднику таможенного органа очередного специального звания:

- а) да;
- б) нет.

Вопрос 6. Видами системного управления таможенной деятельностью являются:

- а) оперативное, целевое, технологическое;
- б) экономическое, кадровое, производственное;
- в) стратегическое, тактическое, оперативное.

Вопрос 7. Решение о слиянии двух таможен является примером действия:

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

Вопрос 8. К уровням профессиональной деятельности не относится:

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

Вопрос 9. К исследованию управленческой деятельности не применяется:

- а) статистический подход;
- б) функциональный подход;
- в) теория ролей;
- г) психологический подход.

Вопрос 10. 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.

Вопрос 11. Диаграмма или рисунок, описывающие стратегию в виде набора целей и причинно-следственных связей между ними, называется:

- а) стратегической перспективой;
- б) стратегической картой;
- в) «деревом целей».

Вопрос 12. 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.

Вопрос 13. 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

Вопрос 14. Стратегию и тактику применения системы управления рисками, порядок сбора и обработки информации, проведения анализа и оценки рисков, разработки и реализации мер по управлению рисками определяет:

- а) Коллегия Евразийской экономической комиссии
- б) таможенный орган, разработавший соответствующий профиль риска
- в) федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный в области таможенного дела
- г) Правительство Российской Федерации

Вопрос 15. 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.

Вопрос 16. 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.

Вопрос 17. 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.

Вопрос 18. 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.

Вопрос 19. 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.

Вопрос 20. 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

Критерии оценки:

Студент аттестован, если правильно ответил более чем на 10 вопросов.