

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 10.09.2026 23:08:17
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b15ca3fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС
«Факультет безопасности и таможи»
«Кафедра таможенного администрирования»

УТВЕРЖДЕНО

Директор

Северо-Западный института управления -
филиала РАНХиГС

Хлутков А.Д.

ПРОГРАММА СПЕЦИАЛИТЕТА

38.05.02 «Таможенное дело»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.ДВ.07.01 «Управление качеством государственных услуг в
таможенном деле»

Специализация «Таможенные операции и таможенный контроль»

очная/заочная
(форма(формы) обучения)

Год набора – 2022

Автор–составитель:

доцент кафедры таможенного администрирования, к.э.н.

И.А. Гокинаева

Врио Заведующего кафедрой

таможенного администрирования

д с/х.н.

Р.Х. Кочкаров

РПД (*Управление качеством государственных услуг в таможенном деле*) одобрена на заседании кафедры таможенного администрирования. Протокол от (30.08.2022) № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация
 - 7.4. Интернет-ресурсы
 - 7.5. Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.07.01 «Управление качеством государственных услуг в таможенном деле» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения	Наименование индикатора достижения
ПКс-2	Способность оформлять документы, сопровождающие принятие решения о проведении таможенного контроля и отражающие результаты таможенного контроля	ПКс-2.2	Владеет навыками оформления документов, сопровождающих принятие решения о проведении таможенного контроля заявленного кода по ТН ВЭД и отражающих результаты таможенного контроля и навыками оформления профилей рисков в деятельности таможенных органов при принятии решения о проведении таможенного контроля

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Способность оформлять документы, сопровождающие принятие решения о проведении таможенного контроля и отражающие результаты таможенного контроля	ПКс-2.2	на уровне знаний: знать основные документы, сопровождающие принятие решения о проведении таможенного контроля и отражающие результаты таможенного контроля
		на уровне умений: уметь оформлять документы, сопровождающие принятие решения о проведении таможенного контроля и отражающие результаты таможенного контроля
		на уровне навыков: владеть навыками оформления документов, сопровождающих принятие решения о проведении таможенного контроля и отражающих результаты таможенного контроля

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану составляет 2 зачетные единицы или 72 академических часов.

По очной форме обучения трудоемкость контактной работы с преподавателем составляет 54 академических часа (из них 10 часов – лекции, 44 часа – практические занятия), самостоятельной работы – 18 академических часов.

По заочной форме: 8 академических часов (из них 2 часа - лекции, 6 часов -

практические занятия) самостоятельной работы – 60 академических часов, 4 академических часа- зачет.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.07.01 «Управление качеством государственных услуг в таможенном деле» осваивается на 5 курсе в А семестре для очной формы обучения и на 5 курсе в летней сессии для заочной формы обучения.

Учебная дисциплина базируется на знаниях, полученных на дисциплинах: «Основы таможенного дела», «Товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности», «Информационные таможенные технологии», «Таможенные операции», «Таможенные платежи», «Таможенное декларирование», «Организация таможенного контроля». Знания, полученные в результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.07.01 «Управление качеством государственных услуг в таможенном деле», могут использоваться при прохождении обучающимися преддипломной практики.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Дисциплина реализуется с частичным применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий ¹				СР	
			Л/ЭО, ДОТ	ЛР/ЭО, ДОТ	ПЗ/ЭО, ДОТ	КСР ² / ЭО, ДОТ		
Тема 1.	Качество как объект управления в таможенном деле. Историческая эволюция понятия «качество» в таможенном деле.	14	2	0	8	0	4	УО, Т
Тема 2.	Инструменты контроля, анализа, управления и улучшения качества в таможенном деле.	15	1	0	10/4	0	4	УО, Д, Т
Тема 3.	Разработка и внедрение систем качества и обеспечение их функционирования в таможенном деле.	16	2	0	10/4	0	4	УО, Д, Т
Тема 4.	Сертификация продукции и систем качества. Аудит	15	3	0	8/4	0	4	УО, Д, Т

¹ Контактная работа по ЭО по видам занятий входит в общие цифры контактной работы по видам занятий для расчета графы; Всего.

² Не входит в объем дисциплины.

	качества. Правовые вопросы в области качества в таможенном деле.							
Тема 5.	Экономика качества в таможенном деле.	12	2	0	8	0	2	УО, Д, Т
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	10	0	44	0	18	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий ³				СР	
			Л/ЭО, ДОТ	ЛР/ЭО, ДОТ	ПЗ/ЭО, ДОТ	КСР ⁴ / ЭО, ДОТ		
Тема 1.	Качество как объект управления в таможенном деле. Историческая эволюция понятия «качество» в таможенном деле.	15	1	0	2	0	12	УО, Т
Тема 2.	Инструменты контроля, анализа, управления и улучшения качества в таможенном деле.	14	1	0	1	0	12	УО, Д, Т
Тема 3.	Разработка и внедрение систем качества и обеспечение их функционирования в таможенном деле.	13	0	0	1	0	12	УО, Д, Т
Тема 4.	Сертификация продукции и систем качества. Аудит качества. Правовые вопросы в области качества в таможенном деле.	13	0	0	1	0	12	УО, Д, Т
Тема 5.	Экономика качества в таможенном деле.	13	0	0	1	0	12	УО, Д, Т
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	2	0	6	0	60	4

Условные обозначения: УО – устный опрос, Д – доклад, Т – тестирование.

3.2. Содержание дисциплины

³ Контактная работа по ЭО по видам занятий входит в общие цифры контактной работы по видам занятий для расчета графы; Всего.

⁴ Не входит в объем дисциплины.

Тема 1. Качество как объект управления в таможенном деле. Историческая эволюция понятия «качество» в таможенном деле.

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

Основные понятия: таможенное дело, объект управления качеством, субъект управления качеством, показатели качества, уровень качества.

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

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

Основные понятия: контроль качества, правовая база контроля качества, стандартизация таможенных услуг, система управления качеством, анализ качества.

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

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

Основные понятия: этапы формирования системы управления качеством, управление качеством, управление рисками.

Тема 4. Аудит качества в таможенном деле. Правовые вопросы в области качества работы таможенных органов.

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

Основные понятия: аудит качества, внутренний и внешний аудит, условия проведения аудита.

Тема 5. Экономика качества в таможенном деле.

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

Основные понятия: затраты, оценка затрат, методы анализа.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.07.01 «Управление качеством государственных услуг в таможенном деле» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся., (в том числе, задания к контрольным точкам):

УО – устный опрос, Д-Д – доклад, Т-тестирование

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Перечень типовых оценочных материалов находится в ФОС по дисциплине

Вопросы для устного опроса по темам № 1, 2, 3, 4, 5 на занятиях.

Вопросы:

1. Что понимается под таможенной услугой?
2. Как можно классифицировать таможенные услуги?
3. В чем заключается сущность понятия «качество таможенной услуги»?
4. Что включает управление качеством таможенных услуг?
5. Каковы особенности управления в таможенных органах?
6. Назовите основные этапы развития менеджмента качества.
7. Что понимается под циклом Деминга и каковы его этапы?
8. Что понимается под концепцией ежегодного улучшения качества Дж. Джурана и на каких принципах она основывается?
9. Что такое кружок качества?
10. Какова роль кружков качества в повышении качества работы на предприятии?
11. На каких основных положениях базируются методы Тагути?
12. Раскройте основное содержание программы «ZD» Ф.Кросби.
13. Какова роль А. Фейгенбаума в формировании системного подхода к управлению качеством?
14. Раскройте основные принципы TQM.
15. В чем суть модели самооценки деятельности организации на соответствие премий по качеству?
16. Какие критерии оценки используются в Европейской премии по качеству?
17. Какие цели преследуют национальные премии в области качеством?
18. Определите общие тенденции в развитии национальных премий в области качества.
19. Какие стандарты входят в состав комплекса МС ИСО серии 9000?
20. В чем заключается основное отличие процессного подхода от функционального подхода?
21. Назовите внешние и внутренние предпосылки, стимулирующие предприятия к внедрению МС ИСО серии 9000.

Темы для подготовки докладов (по темам № 2, 3, 4, 5)

Тема 2. Инструменты контроля, анализа, управления и улучшения качества в таможенном деле.

1. Концепция качества в таможенном деле.
2. Философия Э.Деминга.
3. 14 принципов управления по Э.Демингу и их характеристика.
4. Философия Ф.Кросби.
5. Философия Дж.Джурана.
6. Концепция качества К. Исикавы.
7. Концепция качества А. Фейгенбаума.
8. Концепция качества Г. Тагути.
9. Концепция качества Шухарта.
10. Развертывание функции качества (QFD).

Тема 3. Разработка и внедрение систем качества и обеспечение их функционирования в таможенном деле.

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

5. Функционально-стоимостный анализ в управлении качеством.
6. Петля и спираль качества как организационно-методические принципы обеспечения и управления качеством.

Тема 4. Сертификация продукции и систем качества. Аудит качества. Правовые вопросы в области качества в таможенном деле.

1. Премии качества: Премия Деминга за качество (DAP).
2. Премии качества: национальная награда за качество М. Бэлдриджа (MBNQA).
3. Премии качества: Европейская награда за качество (EQA).
4. Премии качества: Российская премия (приз) качества.
5. Инструменты и методы контроля качества.

Тема 5. Экономика качества в таможенном деле.

1. Экономика качества. Учет затрат на качество: современные концепции.
2. Затраты на качество и их классификация.
3. Качество услуг: показатели качества, методы оценки, особенности обеспечения.
4. Контроль и анализ качества работы таможенных органов.

Тест:

1. Услуга
 - 1) показывает связи между отдельными функциями управления качеством;
 - 2) демонстрирует связи при взаимодействии с внешней средой;
 - 3) является одним из способов статистического контроля качества.
2. Инструментальной основой управления качеством таможенных услуг является:
 - 1) стандартизация и метрология;
 - 2) кодификация;
 - 3) автоматизация.
3. Диаграмма Парето:
 - 1) показывает связи между отдельными функциями управления качеством;
 - 2) демонстрирует связи при взаимодействии с внешней средой;
 - 3) является одним из способов статистического контроля качества.
4. Кто впервые изложил принципы управления качеством («14 пунктов»):
 - 1) Г. Форд;
 - 2) Ф. Тейлор;
 - 3) А. Файоль;
 - 4) Э. Деминг;
 - 5) К. Маркс.
5. Кто из гуру качества является идеологом системы «Z – дефектов»?
 - 1) А. Ф. Кросби
 - 2) Э. Деминг
 - 3) К. Исикава
6. Соответствие стандартам ISO 9000 означает:
 - 1) что достигнутый уровень менеджмента отвечает минимальному набору стандартизованных требований, гарантирующих производство продукции или оказание услуг предсказуемого качества, что повышает конкурентоспособность;
 - 2) что персонал соответствующей организации руководствуется требованиями стандартов;
 - 3) что результаты аудита деятельности менеджмента организации соответствуют

критериям стандартов.

Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,12	12
КТ 2	100	0,12	12
КТ 3	100	0,12	12
КТ 4	100	0,12	12
КТ 5	100	0,12	12
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.3. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ-1
Тема 1
УО, Т

КТ-2
Тема 2
УО, Т, Д

КТ-3
Тема 3
УО, Т, Д

КТ-4
Тема 4
УО, Т, Д

КТ-5
Тема 5
УО, Т, Д

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

1. Критерии оценивания тестирования (Т):

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Количество правильных ответов</i>	0	<i>Количество правильных ответов менее 55%</i>
	25	<i>Количество правильных ответов от 55% до 64%</i>
	50	<i>Количество правильных ответов от 65% до 74%</i>
	75	<i>Количество правильных ответов от 75% до 84%</i>
	100	<i>Количество правильных ответов от 85% до 100%</i>
Итого максимально:	100	

2. Критерии оценивания устного опроса (УО):

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Качество правильных ответов	0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
	55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

	65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
	85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
Итого максимально:	100	

3. Критерии оценивания доклада (Д):

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий.

Для решения ситуационных заданий, тестовых заданий студенту разрешается использование калькулятора; программ для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных.

Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета может проводиться с применением следующих методов (средств):

- устный ответ на вопросы билета;
- письменный ответ на вопросы билета.

В каждом билете не менее 2 вопросов.

При реализации промежуточной аттестации с применением ДОТ:

- устно с прокторингом – в форме ответа на вопросы билета;
- письменно с прокторингом – в форме ответа на вопросы билета.

Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	40
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	30-39
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	20-29
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-19

Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости).

Для решения ситуационных заданий, тестовых заданий студенту разрешается использование калькулятора; программ для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые вопросы для подготовки к зачету:

1. Основные понятия и категории управления качеством в таможенном деле (градация, мера, уровень, обеспечение, планирование, улучшение качества).
2. Показатели качества, их классификация и характеристика.
3. История развития науки управления качеством.
4. Эволюция подходов к менеджменту качества.

5. Основные этапы развития систем качества. Звезды качества.
6. Отечественный опыт управления качеством в таможенном деле.
7. Комплексная система управления качеством работы таможенного органа, характеристика, основные понятия.
8. Концепция качества в таможенном деле.
9. Философия Э.Деминга.
10. 14 принципов управления по Э.Демингу и их характеристика.
11. Философия Ф.Кросби.
12. Философия Дж.Джурана.
13. Концепция качества К. Исикавы.
14. Концепция качества А. Фейгенбаума.
15. Концепция качества Г. Тагути.
16. Концепция качества Шухарта.
17. Развертывание функции качества (QFD).
18. Концепция «Дома качества».
19. Сущность и понятия всеобщего менеджмента качества – TQM. Принципы TQM.
20. Российский опыт управления качеством: эволюция систем качества.
21. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг.
22. Международный опыт управления качеством: японский подход
23. Международный опыт управления качеством: американский подход
24. Международный опыт управления качеством: европейский подход
25. Правовое регулирование качества оказания таможенных услуг.
26. Основы стандартизации таможенного дела, основные понятия и цели. Задачи и функции стандартизации качества.
27. Стандарты качества и их характеристика.
28. Понятие и характеристика ISO.
29. Стандарты ISO серии 9000. Эволюция стандартов. Стандарт ISO 9001-2000. Модель системы менеджмента качества. Основные принципы.
30. Основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации.
31. Современные методы TQM. Высокие технологии бизнеса – модель бездефектного производства «шесть сигм – «6 sigma» и бережливого производства «Lean production».
32. Современные методы TQM. Реализация процессного подхода. Основные подходы к оценке эффективности и результативности процессов и системы менеджмента качества.
33. Современные методы TQM. Система «Упорядочение» - 5 «S» - преобразование предприятия через наведение порядка, чистоты и укрепления дисциплины.
34. Современные методы TQM. Бенчмаркинг качества таможенных услуг. Использование принципов бенчмаркинга в оценке эффективности систем менеджмента качества.
35. Система информационного таможенного мониторинга и контроллинга на современном этапе.
36. Статистические методы управления качеством работы таможенных органов.
37. Диаграмма Парето, характеристика, этапы построения.
38. Методы получения информации об удовлетворенности потребителей, характеристика.
39. Качество и конкурентоспособность работы таможенных органов.
40. Виды изменений качества в таможенном деле и их характеристика.
41. Поддержание всеобщего качества в таможенных структурах.
42. Стандартизация в обеспечении качества таможенных услуг.

43. Метрологическое обеспечение таможенных органов.
44. Основные требования системы менеджмента качества.
45. Понятие, факторы и виды рисков, связанных с обеспечением качества.
46. Квалиметрия как отрасль научного знания.
47. Экономика качества. Затраты на качество и их классификация.
48. Качество услуг: показатели качества, методы оценки, особенности обеспечения.
49. Контроль и анализ качества работы таможенных органов.
50. Концептуальные основы теории управления качеством таможенных услуг.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.01 «Управление качеством государственных услуг в таможенном деле», изучается студентами на 5 курсе для очной формы обучения и 5 курсе для заочной формы обучения. При подготовке к лекционным занятиям студенту следует ознакомиться с учебно-тематическим планом изучаемой учебной дисциплины, а также с календарным планом прохождения соответствующего курса.

В процессе лекционного занятия студент ведет свой конспект лекций, делая записи, касающиеся основных тезисов лектора. Это могут быть исходные проблемы и вопросы, ключевые понятия и их определения, важнейшие положения и выводы, существенные оценки и т.д.

В заключительной части лекции студент может задать вопросы преподавателю по содержанию лекции, уточняя и уясняя для себя теоретические моменты, которые остались ему непонятными.

Стоит отметить, что необходимо также систематическая самостоятельная работа студента.

Самостоятельная работа студента, прежде всего, подразумевает изучение им учебной и научной литературы, рекомендуемой рабочей программой дисциплины и программой курса.

Значительную роль в изучении данной дисциплины выполняют семинарские занятия, которые призваны, прежде всего, закреплять теоретические знания, полученные в ходе прослушивания и запоминания лекционного материала, изучения источников, ознакомления с учебной и научной литературой. Тем самым семинары способствуют получению студентами наиболее качественных знаний, а также позволяют осуществлять со стороны преподавателя текущий контроль над успеваемостью студентов.

Семинарские занятия преподаватель может проводить в различных формах: обсуждение вопросов темы, заслушивание докладов по отдельным вопросам и их обсуждение, выполнение письменных работ, тестирование и решение практических задач.

Студент должен заранее уточнить форму проведения, предстоящего практического (семинарского) занятия и ознакомиться с планом его проведения. В процессе подготовки к семинару студент самостоятельно аккумулирует знания путем изучения конспекта лекций и соответствующих разделов учебника, ознакомления с дополнительной литературой и источниками, рекомендованными к этому семинарскому занятию.

Отвечать на тот или иной вопрос студентам рекомендуется формулировать наиболее полно и точно, при этом нужно уметь логически грамотно выражать и обосновывать свою точку зрения, свободно оперировать юридическими понятиями и терминами.

Таким образом, посещение студентом лекционных занятий, активная самостоятельная работа, а также заметное участие на семинарских занятиях необходимы для подготовки и успешной сдачи зачета как формы контроля.

В процессе проведения семинарских занятий проводится тестирование либо в письменной, либо компьютерной форме. Компьютерная программа использует некий исходный, достаточно большой банк тестовых вопросов, формируя случайным образом для каждого студента индивидуальное тестовое задание, не совпадающее с тестовыми

заданиями для других студентов; при этом учитывается и тематика вопросов – на основе Учебно-тематического плана по данной дисциплине.

Зачет проводится в устной форме.

При оценивании знаний студентов экзаменатор руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы;
- полнота и лаконичность ответа;
- знание основных проблем дисциплины;
- логика и аргументированность изложения;
- культура ответа.

Более подробную информацию о методике подготовки и сдачи зачета студент может получить у преподавателя.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Агарков А.П. Управление качеством: учебник / А.П. Агарков. – 4-е изд. – Москва: Дашков и К, 2023. – 204 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа IPR СМАРТ: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/books/144098/details>.

2. Герасимова Е.Б. Управление качеством: учебное пособие / Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин; под ред. Б.И. Герасимова. — 4-е изд., испр. и доп. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. – 217 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2015303>.

3. Магомедов Ш.Ш. Управление качеством: учебник / Ш.Ш. Магомедов, А.К. Магомедова. – 3-е изд. – Москва: Дашков и К, 2023. – 352 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа IPR СМАРТ: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/books/136564/details>.

4. Разумов В.А. Управление качеством: учебное пособие / В.А. Разумов. – Москва: ИНФРА-М, 2024. – 208 с. – (Высшее образование). – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2063449>.

7.2. Дополнительная литература

1. Бойкова М.В. Таможенное администрирование: теория, методология, практика: монография / М.В. Бойкова, В.В. Макрусев. – Москва: Проспект, 2023. – 440 с. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/410351/reading>.

2. Дмитриева Н.Е. и др. Государственное управление: теория, функции, механизмы: учеб. пособие / Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики» / Н.Е. Дмитриева. – Москва: ВШЭ, 2022. – 276 с. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/384941/reading>.

3. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве Российской Федерации: монография / отв. ред. В.И. Фадеев. – Москва: Норма: ИНФРА-М, 2023. – 208 с. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2038317>.

4. Приоритетные направления развития регионов: инновации и предпринимательство: коллективная монография / Н.Н. Миронова, В.И. Мысаченко, Н.Л. Пирогов [и др.]; под редакцией Н.Н. Мироновой. – 2-е изд. – Москва: Научный консультант, 2024. – 252 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа IPR СМАРТ: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/books/140283/details>.

5. Проактивные государственные услуги: методики оценки результативности внедрения: монография / Э.В. Талапина, Д.Ю. Козяр (Двинских), В.Н. Южаков [и др.]. – Москва: Дело, 2025. – 228 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа IPR СМАРТ: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/books/158619/details>.

6. Макрусов В.В. Таможенный менеджмент: учебник / В.В. Макрусов, А.Е. Суглобов. – 5-е изд., перераб. – Москва: Дашков и К, 2022. – 344 с. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2084473>.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Договор о Евразийском экономическом союзе от 29.05.2014.
2. Таможенный кодекс Евразийского экономического союза (приложение № 1 к Договору о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза, принятому государствами-членами ЕАЭС 11.04.2017 года).
3. Решение Комиссии Таможенного союза от 20.05.2010 № 260 «О формах таможенных документов».
4. Решение Коллегии Евразийской экономической комиссии от 26.09.2017 № 129 «О форме свидетельства о включении в реестр уполномоченных экономических операторов и порядке ее заполнения».
5. Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
6. Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
7. Федеральный закон Российской Федерации от 03.08.2018 № 289-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».
8. Федеральный закон от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».
9. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23.05.2020 № 1388-р «Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2030 года».
10. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.09.2013 № 809 «О Федеральной таможенной службе».
11. Приказ ФТС России от 28.01.2019 № 103 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра владельцев складов временного хранения».
12. Приказ ФТС России от 28.01.2019 № 131 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по ведению таможенного реестра объектов интеллектуальной собственности».
13. Приказ ФТС России от 08.02.2019 № 225 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по ведению реестра таможенных перевозчиков».
14. Приказ ФТС России от 25.03.2019 № 491 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по ведению реестра владельцев свободных складов».
15. Приказ ФТС России от 13.05.2019 № 776 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра владельцев магазинов беспошлинной торговли».
16. Приказ ФТС России от 13.05.2019 № 777 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра владельцев таможенных складов».
17. Приказ ФТС России от 30.08.2019 № 1373 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра таможенных представителей».
18. Приказ ФТС России от 24.01.2020 № 75 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной таможенной службой государственной услуги по ведению реестра банков, обладающих правом выдачи банковских гарантий».

7.4. Интернет-ресурсы

Для освоения дисциплины следует пользоваться доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы:

- официальный сайт Евразийского экономического союза <http://www.eaeunion.org/>;
- официальный сайт Евразийской экономической Комиссии

<http://www.eurasiancommission.org/>;

- электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»;
- электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»;
- статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам

«Ист-Вью»

- энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»;
- полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ.

Англоязычные ресурсы:

- **EBSCO Publishing** - доступ к мультidisциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.

Кроме вышеперечисленных ресурсов, используются следующие ресурсы сети Интернет: <http://uristy.ucoz.ru/>; <http://www.garant.ru/>; <http://www.kodeks.ru/>

7.5. Иные источники

В ходе образовательного процесса не используются.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Информационные средства обучения:

- системы, используемые для поиска источников информации в сети Интернет;
- программные задачи компании ООО «СТМ», являющегося разработчиком программного обеспечения «ВЭД «Инфо» (базовая), ВЭД-Алфавит, ВЭД-контроль.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оборудованные мультимедийной техникой, позволяющей демонстрировать презентации и просматривать кино и видео материалы
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV