

В.П. Шевкунова
Е.Н. Пьянкова

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ



УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



Федеральная таможенная служба
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Российская таможенная академия»
Владивостокский филиал

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Рекомендовано Дальневосточным региональным
учебно-методическим центром (ДВ РУМЦ)
в качестве учебного пособия для студентов специальности 080502.65
Экономика и управление на предприятии (таможня) вузов региона

Владивосток
2009

ББК 65.051
УДК 658.562
ШЗ7



Рецензенты:

Гаффорова Е.Б., к.т.н., доцент,
Тихоокеанский государственный экономический университет

Сидорова В.И., к.э.н., доцент,
Владивостокский филиал Российской таможенной академии

Шевкунова, В.П.

ШЗ7 Управление качеством: учеб. пособие для студентов специальности 080502.65 Экономика и управление на предприятии (таможня). – Изд. 2-е доп. и перераб. / В.П. Шевкунова, Е.Н. Пьянкова; Российская таможенная академия, Владивостокский филиал. – Владивосток: ВФ РТА, 2009. – 126 с.

ISBN 978-5-9590-0520-7

В учебном пособии представлены методология, классификация методов оценки качества, рекомендации по организации экспертного анализа, методики проведения практических занятий, задания для самостоятельной работы студентов.

Учебное пособие поможет студентам овладеть навыками и практическими умениями по управлению качеством товаров (продукции, услуг).

Для студентов высших учебных заведений специальности 080502.65 Экономика и управление на предприятии (таможня), аспирантов, специалистов в области стандартизации, метрологии, сертификации.

ББК 65.051
УДК 658.562

ISBN 978-5-9590-0520-7

© Владивостокский филиал
Российской таможенной академии, 2009

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Раздел 1. Методические основы управления качеством.....	6
1.1. Сущность управления качеством результатов деятельности.....	6
1.2. Современные представления о таможенной деятельности как услуге.....	12
1.3. Классификационная модель факторов, формирующих качество товаров	18
Раздел 2. Характеристика методов оценки качества.....	23
2.1. Классификация методов исследования качества	23
2.2. Потребительская оценка качества	27
2.3. Групповые (коллективные) методы экспертной оценки качества	29
2.4. Инструменты качества: таможенный аспект.....	34
2.5. Методы обработки экспертной информации.....	40
Раздел 3. Практические занятия и упражнения.....	46
3.1. Разработка карт экспертного анализа.....	46
3.2. Организация и практика сертификации продукции и услуг (выездное занятие)	53
3.3. Оценка качества товара экспертными методами.....	65
3.4. Формирование структуры системы менеджмента качества таможенного органа (деловая игра)	68
Раздел 4. Самостоятельная работа студентов	79
4.1. Организация самостоятельной работы студентов	79
4.2. Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы студентов.....	86
4.3. Ситуационный анализ	87
4.4. Тестовые задания для самоконтроля знаний студентов	102
Библиографический список	113
<i>Приложение 1. Контрольные показатели эффективности деятельности таможенных органов (извлечения из приказов).....</i>	<i>116</i>
<i>Приложение 2. Система сертификации ГОСТ Р.....</i>	<i>119</i>
<i>Приложение 3. Последовательность процедур инспекционного контроля за сертифицированной системой качества (производством)</i>	<i>121</i>
<i>Приложение 4. Приложение к аттестату аккредитации.....</i>	<i>122</i>
<i>Приложение 5. Перечень аккредитованных органов по сертификации, зарегистрированных в Приморском крае</i>	<i>123</i>
<i>Приложение 6. Лист экспертной оценки результатов деловой игры (по 5-балловой шкале).....</i>	<i>125</i>

ВВЕДЕНИЕ

Освоение системы управления таможенными процессами на основе международных стандартов ИСО 9000 в таможенной практике чрезвычайно актуально. Это создает прецедент применения общепринятых в мировом сообществе принципов обеспечения качества результатов труда в достаточно своеобразной сфере деятельности – таможенном деле. Поэтому учебным планом специальности 080502.65 Экономика и управление на предприятии (таможня) в блоке общепрофессиональных дисциплин предусмотрена дисциплина «Управление качеством». Цели ее изучения: формирование у студентов целостного представления об управлении качеством; теоретических, методологических и практических аспектах управления таможенными органами на основе принципов всеобщего менеджмента качества (TQM). При изучении дисциплины выдвигаются задачи теоретической подготовки и приобретения студентами практических умений и навыков.

В результате теоретического изучения дисциплины студент должен знать: сущность категории качества, основы системного подхода к теории качества, структурно-логическую модель качества как системы и информационные технологии ее реализации; теорию измерений показателей качества; значение обеспечения качества продукции (услуг) с точки зрения повышения конкурентоспособности; экономику качества; принципы и методы управления качеством; системы управления качеством, методологические основы определения их экономической эффективности. Качество таможенной деятельности при этом рассматривается как результат обобществленного труда в системе таможенных органов.

В результате практического освоения материала дисциплины формируются умения и навыки: разработки целевых программ организации систем управления качеством проектов, процессов, труда, продукции (услуги), персонала, жизнедеятельности; измерения и оценивания качества организационных систем; анализа показателей качества и разработки мероприятий по их совершенствованию; решения практических задач по внедрению методов управления качеством результатов деятельности и оценки их эффективности.

Учебное пособие является методической основой проведения практических занятий, организации самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины «Управление качеством». В первой главе даются современные представления об управлении качеством результатов деятельности; рассматривается специфичность принятия управленческих решений применительно к таможенной деятельности как услуге. Вторая глава раскрывает методологические аспекты исследования и квалитетической оценки качества. В третьей главе представлены методики практических занятий, в том числе выездного

занятия и деловой игры, по важнейшим разделам учебной программы дисциплины. Имеются методические рекомендации по их проведению. В основу практических занятий заложены технологические приемы активных методов обучения: анализ конкретных ситуационных задач, деловых игр, поисковых и выездных занятий. Четвертая глава включает вопросы организации самостоятельной работы студентов, методические рекомендации по ее выполнению. Так как дисциплина реализуется по рейтинговой технологии обучения, самостоятельная работа студентов регламентирована контрольной картой по видам, с учетом значимости каждого из них. Измерительные педагогические материалы для контроля знаний студентов представлены контрольными вопросами, ситуационными задачами, тестовыми заданиями.

Основой для разработки настоящего пособия послужило одноименное издание, рекомендованное Советом Учебно-методического объединения вузов России по образованию в области менеджмента в качестве учебного пособия по специальности «Менеджмент организации» [28].

При написании учебного пособия использованы методические материалы российских и зарубежных ученых, разработки авторов.

Авторы выражают признательность членам Учебно-методического совета, сотрудникам редакционно-издательского отделения Владивостокского филиала Российской таможенной академии за помощь в издании работы, а также рецензентам – за внимательное отношение и ценные замечания.