

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.06.2021
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Многофункциональная экономика и развитие территории»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.1 «Управление качеством в таможенных органах»

Специальность:

38.05.02 «Таможенное дело»

Профиль:

«Таможенное дело»

Квалификация выпускника: **специалист таможенного дела**

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС по направлению 38.05.02, позволяющих выпускникам успешно работать в сфере управления качеством таможенных услуг, способствующих их социальной мобильности и устойчивости на рынке труда;
- формирование у будущих специалистов таможенного дела базы теоретических знаний и практических навыков по организации управления качеством во всех сферах таможенной деятельности, необходимой современному специалисту по таможенному делу для эффективного решения профессиональных задач;
- формирование базы теоретических знаний и практических навыков в области основ бизнеса- формирование у обучающихся социально-личностных качеств: целеустремленности, организованности, трудолюбия, ответственности, коммуникативности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-6 Способен осуществлять подготовку и выбор решений по управлению деятельностью таможен (предприятия) и их структурных подразделений, оценивать эффективность деятельности и обосновывать предложения по их совершенствованию на основе критериев социально-экономической эффективности с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий принимаемых	ИПК – 6.1 Осуществлять поиск и синтез необходимой информации для подготовки и выбор решений по управлению деятельностью таможен (предприятия) и их структурных подразделений; ИПК – 6.2 Проводить оценку эффективности деятельности таможен (предприятия) и их структурных подразделений; ИПК – 6.3 Разрабатывает организационно-управленческие решения направленные на совершенствование профессиональной деятельности	Знает: - концептуальные аспекты общего и таможенного менеджмента; основные положения теории управления; - методы оценки эффективности деятельности таможен и ее структурных подразделений, - инструменты системы управления рисками, методику выявления рисков ситуаций; Умеет: - оценивать состояние и перспективы развития таможенных органов; осуществлять выбор решений по управлению таможенными органами; - анализировать эффективность и качество деятельности таможенных органов; - выявлять признаки риска при таможенном контроле товаров, применять меры по управлению рисками и их минимизации; Владеет: - навыками планирования и прогнозирования деятельности структурных подразделений таможенных органов; - навыками анализа качества услуг,	П.24. Регулирование таможенной деятельности П.24.1. Регулирование в сфере таможенного администрирования

решений		представляемых таможенными органами; - навыками применения профилей рисков при таможенном контроле товаров и транспортных средств.	
---------	--	---	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	36 / 12
занятия лекционного типа (лекции)	18 / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	18 / 6
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	72 / 92
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	72 / 92
Контроль (часы на диф.зачет)	0 / 4
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенции	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ПК-6: ИПК-6.1-6.2	ТЕМА 1. Таможенная деятельность как услуга. Содержание лекции: 1. Понятие таможенных услуг 2. Показатели качества таможенной деятельности.	3 / 1			1. Устный опрос по теме 2. Выполнение конспекта 3. Выполнение письменной работы
	Практическое занятие № 1.		3 / 1		
	Самостоятельная работа. 1. Проработка лекции - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; 2. Подготовка к практическому занятию - включает чтение профессиональной литературы, проработка дискуссионных вопросов			12 / 16	
ПК-6: ИПК-6.1-6.3	ТЕМА 2. Факторы и принципы управления качеством таможенных услуг Содержание лекции: 1. Факторы, определяющие качество результатов деятельности. 2. Принципы управления качеством продукции и услуг.	3 / 1			1. Устный опрос по теме. 2. Выполнение письменной работы
	Практическое занятие №2.		3 / 1		
	Самостоятельная работа 1. Проработка лекции - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; 2. Подготовка к практическому занятию - включает чтение профессиональной литературы, проработка дискуссионных вопросов			12 / 16	
ПК-6: ИПК-6.1-6.2	ТЕМА 3. Стандартизация в обеспечении качества таможенных услуг Содержание лекции: 1. Вопросы применения стандартов в деятельности таможенных органов 2. Метрологическое обеспечение таможенной деятельности. 3. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, структура, содержание и требования.	3 / 1			1. Подготовка докладов (сообщений) 2. Выполнение письменной работы 3. Тестирование
	Практическое занятие №3.		3 / 1		
	Самостоятельная работа 1. Проработка лекции - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий;			12 / 16	

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенции	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	2. Подготовка к практическому занятию - включает чтение профессиональной литературы, проработка дискуссионных вопросов				
ПК-6: ИПК-6.1	ТЕМА 4. Система управления таможенным органом. Содержание лекции: 1. Совершенствование системы управления таможенным органом на основе МС ИСО серии 9000. 2. Состав документации системы управления таможенным органом.	3 / 1			1. Подготовка докладов (сообщений) 2. Выполнение письменной работы
	Практическое занятие №4.		3 / 1		
	Самостоятельная работа 1. Проработка лекции - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; 2. Подготовка к практическому занятию - включает чтение профессиональной литературы, проработка дискуссионных вопросов			12 / 16	
ПК-6: ИПК-6.1-6.3	ТЕМА 5. Эффективность деятельности таможенных органов Содержание лекции: 1. Подходы к формированию показателей и критериев оценки эффективности таможенной деятельности. 2. Структура показателей эффективности таможенных органов, их взаимосвязь с эффективностью ВЭД. 3. Формирование системы показателей деятельности таможенных органов.	3 / 1			1. Решение прикладных задач. 2. Выполнение письменной работы
	Практическое занятие №5.		3 / 1		
	Самостоятельная работа 1. Проработка лекции - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; 2. Подготовка к практическому занятию - включает чтение профессиональной литературы, проработка дискуссионных вопросов			12 / 14	
ПК-6: ИПК-6.2-6.3	ТЕМА 6. Современное состояние вопроса управления качеством в таможенных органах. Содержание лекции: 1. Проблема оценки эффективности таможенной деятельности.	3 / 1			1. Выполнение письменных заданий 2. Решение прикладных задач

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенции	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	2. Примеры построения показателей эффективности деятельности для различных уровней таможенных органов.				3. Выполнение письменного задания в форме эссе 4. Тестирование
	Практическое занятие №6		3 / 1		
	Самостоятельная работа 1. Проработка лекции - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; 2. Подготовка к практическому занятию - включает чтение профессиональной литературы, проработка дискуссионных вопросов			12 / 14	
	ИТОГО	18/ 6	18/ 6	72/ 92	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: решение прикладной задачи (кейса) при изучении тем 5 и 9.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу;
2. Изучение дополнительной профессиональной литературы;
3. Изучение периодических изданий;
4. Проработка дискуссионных вопросов;
5. Подготовка докладов (сообщений);
6. Подготовку к тестированию по темам курса;
7. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2020. - 204 с. : ил., схем., табл. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358256>
2. Аристов, О. В. Управление качеством : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 224 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=375832>
3. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям 38.03.02 "Менеджмент", 27.03.02 "Упр. качеством" / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 299 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=393552>
4. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2017. - 530 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>.

Дополнительная литература

5. Валевич, Р. П. Управление качеством товаров и услуг [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальностям "Коммер. деятельность", "Товароведение и экспертиза товаров", "Экономика и упр. предприятиями" / Р. П. Валевич, О. Б. Пароля. - Минск : БГЭУ, 2008. - 302 с.
6. Даниляк, В. И. Человеческий фактор в управлении качеством. Инновационный подход к управлению эргономичностью [Электронный ресурс] : учеб. пособие по направлению подгот. "Менеджмент" / В. И. Даниляк. - Документ HTML. - М. : Логос, 2011. - 334 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=468652>.
7. Зворыкина, Т. И. Техническое регулирование: сфера услуг [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Сервис" / Т. И. Зворыкина, Н. А. Платонова. - М. : Альфа-М [и др.], 2008. - 542 с.
8. Ополченев, И. И. Управление качеством в сфере услуг [Текст] : учебник / И. И. Ополченев ; Рос. междунар. акад. туризма. - М. : Совет. спорт, 2008. - 246 с.
9. Салимова, Т. А. Управление качеством [Текст] : учеб. для вузов по специальности "Менеджмент орг." / Т. А. Салимова. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2008. - 414 с.
10. Тавер, Е. И. Введение в управление качеством [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности «Упр. качеством» и направлению «Упр. качеством» / Е. И. Тавер. - М. : Машиностроение, 2012. - 368 с.

11. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Текст] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / Н. М. Комаров [и др.] ; под общ. ред. Н. М. Комарова. - М. : СОЛОН-Пресс, 2012. - 127 с.
12. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" / Ю. Т. Шестопап [и др.]. - М. : ИНФРА-М, 2008. - 330 с.
13. Флеминг, Дж. Управление качеством услуг: Метод Human Sigma [Текст] / Дж. Флеминг, Дж. Асплунд ; пер. с англ. А. Мороз. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2009. - 217 с.

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. ГАРАНТ.RU : информ. – правовой портал : [сайт] / ООО «НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 - . - URL: <http://www.garant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
4. Экономика. Социология. Менеджмент : федеральный образовательный портал : сайт. – URL: <http://ecsocman.hse.ru/> (дата обращения 03.12.2021). – Текст: электронный.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
<i>Дифференцированный зачет</i>	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
<i>Активная работа на практическом занятии</i>	6	5	30
<i>Доклад/сообщение</i>	2	10	20
<i>Тестирование по темам лекционных занятий</i>	2	10	20
<i>Кейс-задания/ прикладных задач по темам лекционных занятий</i>	2	5	10
<i>Творческое индивидуальное задание (эссе)</i>	1	10	10
<i>Участие в конференции</i>	1	10	10
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие 1 “Таможенная деятельность как услуга”

1. Устный опрос по теме.

Основные вопросы

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

2. . Выполнение конспекта на темы:

1. Правовые основы создания и функционирования системы менеджмента качества в таможенных органах РФ.

3. Выполнение письменной работы

Задание 1

Дайте определение понятиям «таможенная услуга», «государственная таможенная услуга», в чем их сущностное отличие?

Задание 2

Охарактеризуйте основные элементы структуры понятия «государственная таможенная услуга» и их связи.

Практическое занятие 2 “Факторы и принципы управления качеством таможенных услуг”

1. Устный опрос по теме.

Основные вопросы:

1. Факторы, определяющие качество результатов деятельности.
2. Принципы управления качеством продукции и услуг.
3. Сущность и назначение контроля качества.
4. Задачи и функции контроля качества.
5. Объекты технического контроля. Контролируемые признаки.
6. Основные виды контроля качества.
7. Факторы, определяющие выбор средств контроля.

8. Методы неразрушающего контроля, их классификация и характеристика.
9. Методы разрушающего контроля, их классификация и характеристика.
10. Испытания готовой продукции как особый вид контроля качества.
11. Этапы проведения контроля качества.
12. Назначение и виды контрольных операций.
13. Принципы проведения контроля качества.
14. Особенности проведения контроля качества на сервисных предприятиях.

2. Выполнение письменной работы

Задание 1

На основе изучения дополнительной литературы и интернет-источников дайте оценку вкладу известных вам представителей научной и классической школ управления, а также школы человеческих отношений в развитие теории и практики управления качеством. В каких направлениях, на ваш взгляд, российская школа лидирует в настоящее время?

Задание 2

Проведите анализ взаимосвязи развития управления качеством как науки и области практической деятельности.

Задание 3

Раскройте взаимосвязь методов управления качеством с принципами и функциями.

Задание 4

На основе изучения дополнительной литературы и интернет-источников заполните таблицу, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством (табл. 1).

Таблица 1

Основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством

Положения	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Подход к качеству			
2. Цель управления качеством			
3. Роль службы качества			
4. Роль высшего руководства			
5. Роль работников			
6. Влияние на организационную культуру			

Практическое занятие 3 “Стандартизация в обеспечении качества таможенных услуг”

1. Подготовка докладов (сообщений)

Тематика:

1. Понятие стандартизации. Основные направления развития стандартизации.
2. Основные методы стандартизации – унификация и агрегатирование.
3. Понятие унификации. Основные виды унификации: конструкторская и технологическая.
4. Главные направления унификации: компоновочное и ограничительное.
5. Иерархия документов по стандартизации.
6. Система органов и служб стандартизации в РФ.
7. Организационно-правовые основы метрологии.
8. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством.
9. Международные метрологические организации.

2. Выполнение письменной работы

Задача 1

На основе изучения дополнительной литературы и интернет-источников заполните табл.1.

Таблица 1

Элементарные статистические методы контроля качества

Методы	Цель применения	Область применения	Достоинства	Ограничения
Контрольный листок				
Метод Парето				
Диаграмма причин и результатов				
Гистограмма				
Стратификация				
Диаграмма разброса				
Контрольная карта				

Задача 2

Перечислите параметры, которыми можно управлять относительно категории «качество». Обоснуйте свое мнение.

3. Тестирование

Практическое занятие 4 “Система управления таможенным органом”

1. Подготовка докладов (сообщений).

Тематика:

1. Международные организации по стандартизации: ИСО, МЭК.
2. Организационная структура ИСО.
3. Международные стандарты ИСО серии 9000 (МС ИСО серии 9000): назначение, состав, структура и краткая характеристика стандартов.
4. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов, систем качества. Особенности стандартов ИСО 9001, 9002, 9004 для различных отраслей производства. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО 9000
5. Международные стандарты ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»: назначение, структура и основные требования.
6. Совершенствование системы управления таможенным органом на основе МС ИСО серии 9000.
7. Факторы, определяющие качество результатов деятельности таможенных органов.

2. Выполнение письменной работы

Задание 1

Визуализируйте последовательность процесса управления таможенной системой.

Задание 2

Какое из подразделений предприятия играет определяющую роль при установлении стандартов качества: отдел исследований и разработки, проектное бюро, инженерные службы, производственные подразделения или маркетинговая служба? Обоснуйте свой ответ.

Практическое занятие 5 “Эффективность деятельности таможенных органов”

1. Решение прикладных задач

Задача 1

Совершенствование услуги привело к повышению себестоимости ее оказания с 236 до 241

руб. Повышение надежности позволило повысить цену услуги до 470 руб., что на 20 руб. выше старой. Определить, какую прибыль получит предприятие, если годовая программа оказания услуг составит 450000 шт.

Задача 2

Определить сумму общих затрат на качество и затраты на качество, являющиеся результатом внутрихозяйственной деятельности, по предприятию по следующим данным:

- затраты на метрологическое обеспечение производства (ЛЗК) - 200 млн.руб.;
- затраты на испытание и сертификацию (ОЗК) - 20 млн. руб.;
- затраты на брак в производстве (ДЗК) - 5 млн. руб.;
- затраты от возврата продукции потребителями (ЗКВ) - 10 млн. Руб.

2. Выполнение письменной работы

Задание 1

Укажите недостатки подходов к оценке эффективности деятельности таможенных органов

а) недостатком подхода сравнения планового задания с фактическим выполнением является _____

б) недостатком подхода фондоотдачи является _____

в) недостатком подхода бюджетирования является _____

г) недостатком подхода рейтинговой оценки является _____

д) недостатком подхода контрольных показателей эффективности деятельности таможенного органа (КПЭД) является _____

е) недостатком подхода аналитических показателей эффективности деятельности таможенного органа (АПЭД) является _____

Задание 2

Укажите преимущества подходов к оценке эффективности деятельности таможенных органов

а) преимуществом подхода сравнения планового задания с фактическим выполнением является _____

б) преимуществом подхода фондоотдачи является _____

в) преимуществом подхода бюджетирования является _____

г) преимуществом подхода рейтинговой оценки является _____

д) преимуществом подхода контрольных показателей эффективности деятельности таможенного органа (КПЭД) является _____

е) преимуществом подхода аналитических показателей эффективности деятельности таможенного органа (АПЭД) является _____

Практическое занятие 6 “Современное состояние вопроса управления качеством в таможенных органах”

1. Выполнение письменной работы

Задание 1

Опишите ситуацию, при которой вы стали «потерянным потребителем». Почему вы прекратили покупать товары фирмы: из-за низкого качества, низкого уровня обслуживания или по обеим причинам? Что должна делать фирма, для того чтобы вновь вернуть своего потерянного потребителя?

Задание 2

Припомните случай из своего покупательского опыта, когда продавец или другой представитель торгового персонала вышел за рамки обычно принятого обслуживания и «сделал все от него зависящее», чтобы вы приобрели наиболее качественный товар. Каким образом это сказалось на результатах покупки? (Приобрели ли вы этот товар? Был ли этот товар, который вы приобретали довольно часто, обращались ли вы за покупками в этот магазин или компанию впоследствии?). Обоснуйте свой ответ.

2. Решение прикладных задач

Задача 1

Предприятие имеет численность рабочих 600 человек, система качества разработана в соответствии с ИСО 9002.

При положительных результатах первоначальной сертификации орган по сертификации выдает предприятию сертификат соответствия сроком на 3 года. При этом предусмотрено проведение инспекционного контроля комиссий экспертов в составе двух человек.

Средняя дневная ставка специалиста органа по сертификации составляет 83,49 руб. Норматив начислений на заработную плату составляет 30,5%. Коэффициент накладных расходов составляет 200%. Уровень рентабельности – 35%. Трудоемкость обязательной сертификации предприятия с численностью человек от 500 до 1000 по модели ИСО 9002 составляет 23 чел./дня.

3. Выполнение письменного задания в форме эссе

Напишите письменную работу в формате ваших размышлений на тему: Ваше видение идеального варианта вопроса управления качеством в таможенных органах.

4. Тестирование

8.2.2. Типовые тестовые задания по темам

Темы 1-3:

1. Назначением контроля качества является проверка соответствия:
 - а) действительных значений показателей качества установленным нормативным требованиям;
 - б) прогнозных значений показателей качества установленным нормативным требованиям;
 - в) действительных значений показателей качества запросам потребителей.
2. Контроль качества включает в себя:
 - а) государственный надзор за качеством продукции и услуг;
 - б) ведомственный контроль качества продукции;
 - в) министерский контроль качества продукции;
 - г) технический контроль качества в организациях.
3. Система контроля представляет собой совокупность:
 - а) средств контроля;
 - б) функций контроля;
 - в) принципов контроля;
 - г) методов выполнения контрольных операций;
 - д) исполнителей.

Темы 4-6:

1. Показатели эффективности должны соответствовать концепции «SMART» и должны быть:
 - а) конкретными (Specific);
 - б) четкими (Clearness);
 - в) полными (Completeness);
 - г) измеримыми (Measurable);
 - д) достижимыми (Achievable);
 - е) релевантными (Relevant);
 - ж) комплексными (Complexity);
 - з) привязанными к определенному периоду времени (Timecertain);
 - и) непротиворечивыми (Consistency).
2. К критериям оценки работы таможенных органов относят:
 - а) скорость совершения таможенных операций при ввозе товаров в Российскую Федерацию и вывозе товаров из Российской Федерации, а также сокращение издержек заинтересованных лиц при совершении таможенных операций;

б) борьба с преступлениями и административными правонарушениями в сфере таможенного дела;

в) обеспечение собственной безопасности и борьба с коррупцией и другими должностными преступлениями в самих таможенных органах, а также осуществление контроля за соблюдением должностными лицами законности при реализации своих полномочий при пресечении правонарушений в таможенной сфере;

г) своевременность и полнота поступления таможенных платежей;

д) эффективность противодействия преступлениям и административным правонарушениям;

е) обеспечение службы таможенной охраны и защита таможенной границы Таможенного союза ЕАЭС, административных зданий, в которых размещены таможенные структуры, объектов таможенной инфраструктуры, а также соблюдение режима зоны таможенного контроля, сопровождение грузов и транспортных средств, проведение таможенного надзора.

3. Итоговая оценка деятельности таможенного органа по выполнению показателей определяется по формуле:

а) $P = B_{\text{макс}} / B_{\text{факт}} \times 100$;

б) $P = B_{\text{факт}} \times 100 / B_{\text{макс}}$;

в) $P = B_{\text{макс}} \times B_{\text{факт}} / 100$.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: дифференцированный зачет.

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к дифференцированному зачету (ПК-6: ИПК - 6.1-6.3):

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

21. Стратификация данных.
22. Графики.
23. Диаграмма Парето.
24. Причинно-следственная диаграмма.
25. Контрольный листок и гистограмма.
26. Диаграмма разброса.
27. Контрольные карты.
28. Сущность стандартизации.
29. Элементы и категории системы стандартизации.
30. Система стандартизации России.
31. Международные стандарты ИСО серии 9000.
32. Развитие общих принципов управления организациями.
33. Показатели качества таможенной деятельности.
34. Теоретические основы управления качеством таможенной деятельности.
35. Методическая схема создания системы управления таможенным органом на основе МС ИСО серии 9000.

Примерный тест для итогового тестирования (ПК-6: ИПК - 6.1-6.3):

1. Управление качеством:

- а) системное воздействие на производственный процесс с целью обеспечения производства товаров и услуг заданного потребителем качества;
- б) системное воздействие на производственный процесс с целью обеспечения производства товаров и услуг максимально высокого качества при минимальных затратах производителя
- в) системное воздействие на производственный процесс с целью обеспечения производства товаров и услуг высочайшего качества, на основе использования всех имеющихся у предприятия ресурсов (внутренних и внешних).

2. К функциям управления качеством относят следующие:

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

3. Петля качества:

- а) типичные этапы, через которые с точки зрения товарооборота, проходит успешная товарная категория по мере становления, процветания, созревания и спада.
- б) типичные для товарной марки тенденции падения и усиления сбыта по мере изменения качественных характеристик услуги (товара), совершаемых на основе данных обратной связи;
- в) иллюстрирует цикличность процесса управления качеством товаров и услуг. Суть в том, что деятельность по управлению качеством проходит замкнутый цикл: планирование – действие – контроль результатов – коррекция деятельности;
- г) замкнутый жизненный цикл продукции, включающий основные этапы существования: планирование, производство, эксплуатацию, усовершенствование качества,

утилизацию и др.

4. К составляющим карты планирования качества относятся такие показатели:

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

5. Сертификация:

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

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

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

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

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

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

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

7. Этапы управления качеством это:

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

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

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

г) Маркетинговый, конструкторский, производственный, эксплуатационный.

8. 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.

9. Сертификация продукции – это:

а) обязательное условие;

б) добровольное действие;

в) обязательное условие для производства отдельных видов товаров (услуг);

г) условие обязательное только при осуществлении международной торговли.

10. Из перечисленных видов контроля выберите два, относящиеся к контролю по объёму проверки:

а) входной;

б) сплошной;

в) разрушительный;

г) инструментальный;

д) выборочный;

е) визуальный.

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации размещен в банке вопросов электронного учебного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>, а также хранится в бумажном и (или) электронном виде на кафедре-разработчик.

