МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «СамГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
_____ / О.В. Юсупова
"_____" _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.06.05 «Управление качеством в таможенных органах»

Код и направление подготовки (специальность)	38.05.02 Таможенное дело
Направленность (профиль)	Таможенное дело
Квалификация	Специалист таможенного дела
Форма обучения	Заочная
Год начала подготовки	2022
Институт / факультет	Теплоэнергетический факультет (ТЭФ)
Выпускающая кафедра	кафедра "Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов"
Кафедра-разработчик	кафедра "Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов"
Объем дисциплины, ч. / з.е.	144 / 4
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Экзамен

Самара 2022

Б1.О.06.05 «Управление качеством в таможенных органах»

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) **38.05.02 Таможенное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от № 1453 от 25.11.2020 и соответствующего учебного плана.

Разработчик РПД:

Доцент, кандидат экономических наук, доцент	Д.Б Штрикова
(должность, степень, ученое звание)	(ФИО)
Заведующий кафедрой	М.Ю. Лившиц, доктор технических наук, профессор
	(ФИО, степень, ученое звание)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методического совета факультета / института (или учебно-методической комиссии)	Ю.Н Горбунова, кандидат экономических наук
	(ФИО, степень, ученое звание)
Руководитель образовательной программы	К.В. Трубицын, кандидат экономических наук
	(ФИО, степень, ученое звание)

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 4
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся 5
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий 5
4.1 Содержание лекционных занятий 6
4.2 Содержание лабораторных занятий 6
4.3 Содержание практических занятий 6
4.4. Содержание самостоятельной работы 8
5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю) 10
6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения 11
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем 11
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 12
9. Методические материалы 12
10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) 13

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Профессиональные компетенции			
Не предусмотрено	ПК-24 Способен организовывать сбор информации для управленческой деятельности, оценивать эффективность и результативность деятельности таможенных органов и их структурных подразделений, анализировать качество предоставляемых услуг	ПК-24.1 Знать: виды информации для управленческой деятельности таможенных органов и их структурных подразделений	Знать систему показателей качества услуг и принципы планирования качества
		ПК-24.2 Уметь: организовывать сбор информации для управленческой деятельности таможенных органов и их структурных подразделений	Уметь принимать решения об улучшении качества работы таможенных органов и их структурных подразделений
		ПК-24.3 Владеть: навыками оценки эффективности и результативности деятельности таможенных органов и их структурных подразделений, анализа качества предоставляемых услуг	Владеть навыками оценки качества таможенных услуг

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы: **обязательная часть**

Код компетенции	Предшествующие дисциплины	Параллельно осваиваемые дисциплины	Последующие дисциплины

ПК-24	Методы оптимизации таможенной деятельности; Основы системного анализа в таможенном деле; Стратегическое управление развитием; Управление социально-экономическими процессами в таможенной деятельности; Экономико-математическое моделирование в таможенном деле	Оценка эффективности таможенной деятельности; Управление таможенными органами и таможенной деятельностью	Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы; Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена; Производственная практика: преддипломная практика

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Всего часов / часов в электронной форме	11 семестр часов / часов в электронной форме
Аудиторная контактная работа (всего), в том числе:	8	8
Лекции	2	2
Практические занятия	6	6
Внеаудиторная контактная работа, КСР	4	4
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	123	123
выполнение контрольных работ	21	21
подготовка к практическим занятиям	51	51
составление конспектов	51	51
Контроль	9	9
Итого: час	144	144
Итого: з.е.	4	4

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
		ЛЗ	ЛР	ПЗ	СРС	Всего часов
1	Теоретические основы управления качеством таможенных услуг	2	0	2	34	38

2	Показатели качества услуг и принципы планирования качества	0	0	2	34	36
3	Качество таможенного обслуживания коммерческих организаций таможенной сферы	0	0	2	55	57
	КСР	0	0	0	0	4
	Контроль	0	0	0	0	9
	Итого	2	0	6	123	144

4.1 Содержание лекционных занятий

№ занятия	**Наименование раздела**	**Тема лекции**	**Содержание лекции** (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	**Количество часов / часов в электронной форме**
11 семестр				
1	Теоретические основы управления качеством таможенных услуг	Современные представления об управлении качеством. Документы, регламентирующие качество товаров и услуг.	Цель, задачи и структура управления качеством. Место теории управления качеством таможенных услуг в общей системе теории таможенного дела. Стратегия развития таможенных органов Российской Федерации до 2030 года. Целевые ориентиры, связанные с качеством таможенных услуг. Международная организация по стандартизации (ИСО-ISO). Опыт Приволжского таможенного управления по внедрению системы стандартов ИСО. Документы, регламентирующие качество товаров и услуг. Технический регламент (ТР ЕАЭС). Постановление Правительства РФ от 01.12.2009 № 982. Решение Комиссии Таможенного союза от 7 апреля 2011 года № 620. ГОСТ/ГОСТ Р. Национальный стандарт РФ Системы менеджмента качества органов власти.	2
			Итого за семестр:	**2**
			Итого:	**2**

4.2 Содержание лабораторных занятий

Учебные занятия не реализуются.

4.3 Содержание практических занятий

№ занятия	**Наименование раздела**	**Тема практического занятия**	**Содержание практического занятия** (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	**Количество часов / часов в электронной форме**

11 семестр				
1	Теоретические основы управления качеством таможенных услуг	Современные представления об управлении качеством.	Цель, задачи и структура управления качеством. Место теории управления качеством таможенных услуг в общей системе теории таможенного дела. Стратегия развития таможенных органов Российской Федерации до 2030 года. Обзор целевых ориентиров. Стратегия развития таможенных органов Российской Федерации до 2030 года. Целевые ориентиры, связанные с качеством таможенных услуг. Международная организация по стандартизации (ИСО-ISO). Опыт Приволжского таможенного управления по внедрению системы стандартов ИСО.	2
2	Показатели качества услуг и принципы планирования качества	Методики оценки качества таможенных услуг.	Методика оценки качества таможенных услуг Ю.Гупановой. Комфортность и доступность таможенных услуг. Качество таможенных услуг. Принципы мониторинга таможенных услуг. Этапы мониторинга – организационный, исследовательский, аналитический, отчетно-информационный, заключительный. Экономическая эффективность управления качеством таможенных услуг. Социальная эффективность управления качеством таможенных услуг. Безопасность, как эффективность управления качеством таможенных услуг. Методика оценки качества таможенного контроля О.Кухарской. Оценка уровня право-мерности, оперативности, таможенного контроля и таможенных услуг. Методика оценки качества таможенного контроля О.Кухарской. Оценка уровня технологичности, адекватности и результативности таможенного контроля и таможенных услуг.	2

3	Качество таможенного обслуживания коммерческих организаций таможенной сферы	Рынок услуг в таможенной сфере.	Положительные и отрицательные условия, формирующие спрос на таможенные услуги в России. Рынок услуг в таможенной сфере. Конкуренция на рынке коммерческих таможенных услуг. Свойства, которыми должен обладать таможенный представитель, претендующий на первые позиции на рынке. Формирование эффективной системы качества таможенного обслуживания в организациях таможенной сферы. Разработка системы стимулирования труда персонала. Модель качества таможенного обслуживания. Количественная и качественная оценка качества труда специалиста. Виды претензий, предъявляемые специалисту. Зависимость размера премии от комплексного показателя качества. Расчет экономической эффективности обучения специалистов.	2
			Итого за семестр:	**6**
			Итого:	**6**

4.4. Содержание самостоятельной работы

Наименование раздела	**Вид самостоятельной работы**	**Содержание самостоятельной работы** (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	**Количество часов**
11 семестр			
Теоретические основы управления качеством таможенных услуг	Подготовка к практическим занятиям.	Цель, задачи и структура управления качеством. Место теории управления качеством таможенных услуг в общей системе теории таможенного дела. Стратегия развития таможенных органов Российской Федерации до 2030 года. Целевые ориентиры, связанные с качеством таможенных услуг. Стратегия развития таможенных органов Российской Федерации до 2030 года. Целевые ориентиры, связанные с качеством таможенных услуг.	17

Теоретические основы управления качеством таможенных услуг	Составление конспектов.	Международная организация по стандартизации (ИСО-ISO). Опыт Приволжского таможенного управления по внедрению системы стандартов ИСО. Документы, регламентирующие качество товаров и услуг. Технический регламент (ТР ЕАЭС). Постановление Правительства РФ от 01.12.2009 № 982. Решение Комиссии Таможенного союза от 7 апреля 2011 года № 620. ГОСТ/ГОСТ Р. Национальный стандарт РФ Системы менеджмента качества органов власти.	17
Показатели качества услуг и принципы планирования качества	Подготовка к практическим занятиям.	Методика оценки качества таможенных услуг Ю.Гупановой. Социальная эффективность управления качеством таможенных услуг. Безопасность, как эффективность управления качеством таможенных услуг.	17
Показатели качества услуг и принципы планирования качества	Составление конспектов.	Методика оценки качества таможенного контроля О.Кухарской. Оценка уровня правомерности, оперативности, технологичности, адекватности и результативности таможенного контроля и таможенных услуг.	17
Качество таможенного обслуживания коммерческих организаций таможенной сферы	Подготовка к практическим занятиям.	Положительные и отрицательные условия, формирующие спрос на таможенные услуги в России. Рынок услуг в таможенной сфере. Конкуренция на рынке коммерческих таможенных услуг. Свойства, которыми должен обладать таможенный представитель, претендующий на первые позиции на рынке. Формирование эффективной системы качества таможенного обслуживания в организациях таможенной сферы.	17

Качество таможенного обслуживания коммерческих организаций таможенной сферы	Составление конспектов.	Разработка системы стимулирования труда персона-ла. Модель качества таможенного обслуживания. Количественная и качественная оценка качества труда специалиста. Виды претензий, предъявляемые специалисту. Зависимость размера премии от комплексного показателя качества. Расчет экономической эффективности обучения специалистов. Разработка системы стимулирования труда персонала. Модель качества таможенного обслуживания. Количественная и качественная оценка качества труда специалиста. Виды претензий, предъявляемые специалисту. Зависимость размера премии от комплексного показателя качества. Расчет экономической эффективности обучения специалистов.	17
Качество таможенного обслуживания коммерческих организаций таможенной сферы	Выполнение контрольных работ.	Расчет общей плановой численности управленческого персонала служб обеспечения качества.	21
		Итого за семестр:	**123**
		Итого:	**123**

5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)

№ п/п	**Библиографическое описание**	**Ресурс НТБ СамГТУ** (ЭБС СамГТУ, IPRbooks и т.д.)
Основная литература		
1	Гупанова, Ю.Е. Управление качеством таможенных услуг : учеб. пособие / Ю. Е. Гупанова .- 2-е изд., перераб. и доп..- М., РТА, 2013.- 185 с.	Электронный ресурс
Дополнительная литература		
2	Управление качеством; Логос, 2016.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||66418	Электронный ресурс
Учебно-методическое обеспечение		
3	Управление качеством логистических процессов : метод. указания по выполнению курсовой работы для студентов специальности 38.05.02 «Таможенное дело» / Самар.гос.техн.ун-т, Управление и системный анализ в теплоэнергетических и социотехнических комплексов; сост.: К. В. Трубицын, Д. Б. Штрикова.- Самара, 2015.- 14 с..- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||elib||3030	Электронный ресурс

Доступ обучающихся к ЭР НТБ СамГТУ (elib.samgtu.ru) осуществляется посредством электронной

информационной образовательной среды университета и сайта НТБ СамГТУ по логину и паролю.

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

При проведении лекционных занятий используется мультимедийное оборудование.

Организовано взаимодействие обучающегося и преподавателя с использованием электронной ин-формационной образовательной среды университета.

№ п/п	Наименование	Производитель	Способ распространения
1	Комплекс программ «ВЭД»	СТМ (Отечественный)	Лицензионное
2	Пакет MS Office	Microsoft (Зарубежный)	Лицензионное
3	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	Консультант Плюс (Отечественный)	Лицензионное

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование	Краткое описание	Режим доступа
1	официальный сайт Федеральной таможенной службы РФ.	http://customs.ru/	Ресурсы открытого доступа
2	Кафедра «Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов» (УСАТСК).	http://usat.samgtu.ru/ - Кафедра «Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов» (УСАТСК).	Ресурсы открытого доступа
3	Официальный сайт Всемирной таможенной организации	www.wcoomd.org	Ресурсы открытого доступа
4	Официальный сайт Евразийского экономического союза	eaeunion.org	Ресурсы открытого доступа
5	Официальный сайт Евразийской экономической комиссии	eurasiancommission.org	Ресурсы открытого доступа
6	Электронная библиотека изданий СамГТУ	http://irbis.samgtu.local/cgi-bin/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe	Российские базы данных ограниченного доступа

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

Лекционные занятия

Аудитории для лекционных занятий укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия, тематические иллюстрации).

Практические занятия

Аудитории для практических занятий укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью под-ключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде СамГТУ:

- читальный зал НТБ СамГТУ (ауд. 200 корпус № 8; ауд. 125 корпус № 1; ауд. 41, 31, 34, 35 Главный корпус библиотеки, ауд. 83а, 414, 416, 0209 АСА СамГТУ; ауд. 401 корпус №10);
- компьютерные классы (ауд. 218, 210 корпус № 8; ауд. 47, 48 корпус № 6).

9. Методические материалы

Методические рекомендации при работе на лекции

До лекции студент должен просмотреть учебно-методическую и научную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции.

Перед началом лекции обучающимся сообщается тема лекции, план, вопросы, подлежащие рассмотрению, доводятся основные литературные источники. Весь учебный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового учебного материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном, повышение тона, изменение ритма, пауза и т.п.), необходимо вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и определять их содержание, проблемы, предполагать их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, можно значительно облегчить себе понимание учебного материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Конспектирование лекции позволяет обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем можно было восстановить в памяти основные, содержательные моменты. Типичная ошибка, совершаемая обучающимся, дословное конспектирование речи преподавателя. Как правило, при записи «слово в слово» не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, необходимо сокращать текст, строить его таким образом, чтобы потом можно было легко в нем разобраться. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых можно будет делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации и т.п. с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к практическим занятиям, зачету, экзамену. Конспект лекции – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Методические рекомендации при подготовке и работе на практическом занятии

Практические занятия по дисциплине проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков в решении профессиональных задач.

Рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. ознакомление с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы;
2. проработка конспекта лекции;
3. чтение рекомендованной литературы;
4. подготовка ответов на вопросы плана практического занятия;
5. выполнение тестовых заданий, задач и др.

Подготовка обучающегося к практическому занятию производится по вопросам, разработанным для каждой темы практических занятий и (или) лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы.

Работа студентов во время практического занятия осуществляется на основе заданий, которые выдаются обучающимся в начале или во время занятия. На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий. Обучающимся необходимо обращать внимание на основные понятия, алгоритмы, определять практическую значимость рассматриваемых вопросов. На практических занятиях обучающиеся должны уметь выполнить расчет по заданным параметрам или выработать определенные решения по обозначенной проблеме. Задания могут быть групповые и индивидуальные. В зависимости от сложности предлагаемых заданий, целей занятия, общей подготовки обучающихся преподаватель может подсказать обучающимся алгоритм решения или первое действие, или указать общее направление рассуждений. Полученные результаты обсуждаются с позиций их адекватности или эффективности в рассмотренной ситуации.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению с учетом потребностей и возможностей обучающегося.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий;
- на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания;
- на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем.

10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств представлен в приложении № 1.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины
Б1.О.06.05 «Управление качеством в таможенных органах»

Фонд оценочных средств
по дисциплине
Б1.О.06.05 «Управление качеством в таможенных органах»

Код и направление подготовки (специальность)	38.05.02 Таможенное дело
Направленность (профиль)	Таможенное дело
Квалификация	Специалист таможенного дела
Форма обучения	Заочная
Год начала подготовки	2022
Институт / факультет	Теплоэнергетический факультет (ТЭФ)
Выпускающая кафедра	кафедра "Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов"
Кафедра-разработчик	кафедра "Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов"
Объем дисциплины, ч. / з.е.	144 / 4
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Экзамен

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Профессиональные компетенции			
Не предусмотрено	ПК-24 Способен организовывать сбор информации для управленческой деятельности, оценивать эффективность и результативность деятельности таможенных органов и их структурных подразделений, анализировать качество предоставляемых услуг	ПК-24.1 Знать: виды информации для управленческой деятельности таможенных органов и их структурных подразделений	Знать систему показателей качества услуг и принципы планирования качества
		ПК-24.2 Уметь: организовывать сбор информации для управленческой деятельности таможенных органов и их структурных подразделений	Уметь принимать решения об улучшении качества работы таможенных органов и их структурных подразделений
		ПК-24.3 Владеть: навыками оценки эффективности и результативности деятельности таможенных органов и их структурных подразделений, анализа качества предоставляемых услуг	Владеть навыками оценки качества таможенных услуг

Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам обучения

Код и индикатор достижения компетенции	Оценочные средства		
	Раздел 1	**Раздел 2**	**Раздел 3**
	Наименование оценочного средства	Наименование оценочного средства	Наименование оценочного средства
ПК-24 **Знать:** Систему показателей качества услуг и принципы планирования качества	Вопросы для устного опроса; тестовые задания для текущего контроля успеваемости, вопросы для подготовки к экзамену	Вопросы для устного опроса; тестовые задания для текущего контроля успеваемости, вопросы для подготовки к экзамену	Вопросы для устного опроса; тестовые задания для текущего контроля успеваемости, вопросы для подготовки к экзамену
ПК-24 **Уметь:** Принимать решения об улучшении качества работы таможенных органов и их структурных подразделений	Вопросы для устного опроса; тестовые задания для текущего контроля успеваемости, вопросы для подготовки к экзамену	Вопросы для устного опроса; тестовые задания для текущего контроля успеваемости, вопросы для подготовки к экзамену	Вопросы для устного опроса; тестовые задания для текущего контроля успеваемости, вопросы для подготовки к экзамену
ПК-24 **Владеть**: Навыками оценки качества таможенных услуг	-	Кейс-задание	Контрольная работа

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы.

2.1. Формы текущего контроля успеваемости

Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля успеваемости (раздел 1 – 3)

1.Качество продукции или услуг определяется:
а) соответствием требованиям документации;
б) способностью выполнить установленные требования;
в) признанием продукции конкретным потребителем.

2. Суть философии качества:
а) всеобщий менеджмент качества;
б) выявление и устранение первопричин дефектов;
в) всеобщий контроль качества.

3. ISO это:
а) Государственный стандарт РФ в области систем качества;
б) Система стандартов ЕС в области качества;
в) Система национальных стандартов США в области качества;
г) Международная организация по стандартизации.

4. Международная система стандартов ориентирует:
а) единые требования к обеспечению качества продукции/услуг;
б) создание конкуренции между работниками внутри организации;
в) отсутствие учета требований потребителя к качеству.

5. На деятельность таможенных органов и качество услуг оказывают существенное влияние следующие факторы:
а) недостаточный уровень развития транспортной инфраструктуры, в том числе совместных проектов в рамках Союза;
б) цифровая экономика;
в) мировые и национальные тенденции развития администрирования контрольной деятельности;
г) увеличение объемов трансграничной торговли и торговли товарами посредством "Интернет", пересылаемыми в международных почтовых отправлениях, а также товаров, доставляемых экспресс-перевозчиками;
д) все перечисленное выше.

6. В принципах Стратегии развития таможенной службы РФ до 2030 года прописано:
а) предсказуемость и прозрачность фискальных и регулирующих условий;
б) оптимизация и совершенствование таможенного администрирования;
в) автоматизация и информатизация сквозных бизнес-процессов деятельности таможенной службы на основе передовых технологий;
г) клиентоориентированность и бесконтактность;
д) все перечисленное выше.

7. Целевой ориентир «Стратегии развития таможенной службы РФ до 2030 года» - полномасштабная цифровизация и автоматизация деятельности таможенных органов включает в себя (отметить 2 варианта):
а) реорганизацию системы контроля за перемещаемыми товарами, предусматривающей определение различных подходов к формированию системы контроля отдельно для экспортируемых товаров и импортируемых товаров с учетом реализации национальных целей и приоритетов;
б) расширение перечня операций, осуществляемых в ходе таможенного контроля, на этапе после выпуска товаров;
в) создание долговременных архивов юридически значимых электронных документов;
г) применение международных электронных систем верификации и сертификации происхождения товаров;
д) совершенствование субъектно-ориентированного подхода для стимулирования выстраивания модели поведения участников внешнеэкономической деятельности, характеризующих их как добросовестных и законопослушных.

8. Целевой ориентир «Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2030 года» «Повышение эффективности управления кадровым составом таможенных органов» включает в себя (отметить 2 варианта):
а) укрепление позиций Федеральной таможенной службы в сообществе таможенных служб государств - членов Союза, СНГ, а также в международных интеграционных объединениях;
б) участие в процессе глобализации без потери собственной аутентичности.
в) сохранение высококвалифицированного кадрового состава и привлечение молодых специалистов на службу в таможенные органы;

г) совершенствование системы профессионального развития должностных лиц таможенных органов, повышение их профессионализма и компетенции;

9. Международные стандарты ISO НЕ распространяются на следующую область:
а) сельское хозяйство;
б) электроника;
в) таможенные органы;
г) машиностроение;
д) строительство.

10. Организация ISO занимается тем, что:
а) проводит испытательные работы;
б) выдает сертификат ISO;
в) разрабатывает стандарты, регулирующие систему управления качеством.

Ключ к тестовым заданиям

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	Б	6	Д
2	А	7	ВГ
3	Г	8	ВГ
4	А	9	Б
5	Д	10	В

Кол-во верных ответов	Характеристика	Контролируемая компетенция
9 – 10	- глубокое знание учебно-программного материала; - умение свободно выполнять задания; - усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины; - способность самостоятельно приобретать новые знания и умения; - способность самостоятельно использовать углубленные знания.	ПК-24
7 – 8	- полное знание учебно-программного материала; - успешное выполнение предусмотренных программой задания; - демонстрация систематического характера знаний по дисциплине и способность к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшего обучения в вузе и в будущей профессиональной деятельности.	
5 – 6	- знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшего обучения; - выполнение заданий, предусмотренных программой; - допущение неточностей в ответе, но обладание необходимыми знаниями для их устранения.	
4 и менее	- наличие пробелов в знаниях основного учебно-программного материала; - допущение принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий.	

Типовые кейс-задания
(раздел 2)

Данные для расчетов

Показатель	Описание	Значение
1.2	Количество ДТ на экспорт, шт/месяц	14168
	Количество ДТ на импорт, шт/месяц	16499
	Количество субъективно обусловленных нарушений, допущенных таможенными органами при совершении таможенных операций, выявленных в исследуемом периоде по результатам ведомственного контроля;	104
	Количество субъективно обусловленных нарушений, допущенных таможенными органами при совершении таможенных операций, выявленных в отчетном периоде судебными органами первой инстанции;	109
	Количество субъективно обусловленных нарушений, допущенных таможенными органами при совершении таможенных операций, выявленных в исследуемом периоде по результатам рассмотрения жалоб участников ВЭД;	99
	Количество субъективно обусловленных нарушений, допущенных таможенными органами при совершении таможенных операций, выявленных в исследуемом периоде по результатам удовлетворенных актов прокурорского реагирования.	18
2.1.	Количество транзитных деклараций (книжек МДП), по которым произведена регистрация подачи перевозчиком документов при прибытии транспортного средства в место доставки в отчетном периоде	612
	Общее время (сумма минут) совершения операций с момента подачи перевозчиком документов до регистрации прибытия транспортного средства, мин.	6200
2.2.	Количество транзитных деклараций (книжек МДП), по которым завершена таможенная процедура таможенного транзита в отчетном периоде, шт.;	184
	Общее время совершения таможенных операций с момента регистрации прибытия транспортного средства до завершения таможенной процедуры таможенного транзита в	18520

	отношении товаров, перевозимых автомобильным транспортом, мин.	
2.3.	Количество транзитных деклараций, по которым завершена процедура таможенного транзита в отчетном периоде, шт;	92
	Общее время совершения таможенных операций с момента регистрации прибытия транспортного средства до завершения таможенной процедуры таможенного транзита в отношении товаров, перевозимых железнодорожным транспортом, час.	246
2.4.	Количество зарегистрированных предварительных таможенных деклараций, шт;	99
	Общее время выпуска товаров, в отношении которых зарегистрированы предварительные таможенные декларации, час.	822
2.5	Количество зарегистрированных деклараций на товары (кроме предварительных), шт;	2274
	Общее время (сумма часов) выпуска товаров, за исключением товаров, в отношении которых зарегистрированы предварительные таможенные декларации, час.	16802
2.6	Количество зарегистрированных деклараций на товары, к которым не применяются вывозные таможенные пошлины, помещаемые под процедуры экспорта и временного вывоза;	206
	Общее время выпуска товаров, к которым не применяются вывозные таможенные пошлины, помещаемые под процедуры экспорта и временного вывоза, мин.	18960
2.7	Количество зарегистрированных деклараций на товары, к которым применяются вывозные таможенные пошлины, шт;	13199
	Общее время (сумма часов) выпуска товаров, к которым применяются вывозные таможенные пошлины, час.	24109
3.	Количество ДТ на экспорт и импорт, по которым в отчетном квартале принято решение о выпуске товаров;	51244
3.1.	Количество деклараций, поданных в электронном виде, по которым в отчетном квартале принято решение о выпуске товаров; шт/месяц	25324
3.2	Количество поданных с использованием технологии удаленного выпуска деклараций на товары, по которым в отчетном квартале принято решение о выпуске товаров; шт	12725
4.1	Количество результативных интуитивных профилей рисков, примененных на основе ориентировок	52
	Количество результативных зональных и региональных профилей рисков	36
	Количество результативных интуитивных профилей рисков	21
	Количество результативных срочных профилей рисков	32
4.2	предложение признано актуальным на уровне РТУ, направлено на сокращение таможенных досмотров, соответствует установленным требованиям, шт.	7
	предложение признано целесообразным на уровне РТУ, соответствует установленным требованиям, шт.	8
	предложение признано целесообразным на уровне РТУ, направлено на сокращение таможенных досмотров, но не соответствует установленным требованиям, шт	7
	Максимально возможная сумма баллов	15
4.3.	Контрольное задание по уровню полноты перечисления таможенных и иных платежей в федеральный бюджет	100%

Контрольная работа (типовое задание)
(раздел 3)

Расчет общей плановой численности управленческого персонала служб обеспечения качества.
Вариант 1. Исходные данные к задаче.

№ цеха	Вид продукции цеха	Плановый объем выпуска, шт.	Выборочность контроля, %	Число контрольных операций на единицу продукции	Средняя длительность контрольной операции, час	Стоимость ОФ контрольных служб цеха, руб.
1	A1	32530	65	2	0,025	21300
	B1	21700	70	32	0,04	
	C1	27100	67	3	0,05	
2	A2	19880	70	1	0,02	22500
	B2	32400	46	2	0,05	
	C2	15800	52	2	0,036	
	D2	24300	78	3	0,051	
3	A3	21400	81	3	0,058	22220
	B3	16600	72	3	0,045	
	C3	12100	65	1	0,04	
	D3	24200	63	3	0,018	

Типовые вопросы для устного опроса
(раздел 1 – 3)

1. Цель, задачи и структура управления качеством. Место теории управления качеством таможенных услуг в общей системе теории таможенного дела.
2. Стратегия развития таможенных органов Российской Федерации до 2030 года. Целевые ориентиры, связанные с качеством таможенных услуг
3. Международная организация по стандартизации (ИСО-ISO). Опыт Приволжского таможенного управления по внедрению системы стандартов ИСО.

4. Документы, регламентирующие качество товаров и услуг.
5. Технический регламент (ТР ЕАЭС).
6. Постановление Правительства РФ от 01.12.2009 № 982. Решение Комиссии Таможенного союза от 7 апреля 2011 года № 620. ГОСТ/ГОСТ Р.
7. Национальный стандарт РФ Системы менеджмента качества органов власти
8. Методика оценки качества таможенных услуг Ю.Гупановой. Комфортность и доступность таможенных услуг. Качество таможенных услуг. Принципы мониторинга таможенных услуг. Этапы мониторинга – организационный, исследовательский, аналитический, отчетно- информационный, заключительный.
9. Методика оценки качества таможенных услуг Ю.Гупановой. Экономическая эффективность управления качеством таможенных услуг. Социальная эффективность управления качеством таможенных услуг. Безопасность, как эффективность управления качеством таможенных услуг.
10. Методика оценки качества таможенного контроля О.Кухарской. Оценка уровня правомерности, оперативности, технологичности, адекватности и результативности таможенного контроля и таможенных услуг.
11. Положительные и отрицательные условия, формирующие спрос на таможенные услуги в России. Рынок услуг в таможенной сфере. Конкуренция на рынке коммерческих таможенных услуг. Свойства, которыми должен обладать таможенный представитель, претендующий на первые позиции на рынке.
12. Формирование эффективной системы качества таможенного обслуживания в организациях таможенной сферы
13. Разработка системы стимулирования труда персонала. Модель качества таможенного обслуживания. Количественная и качественная оценка качества труда специалиста.
14. Виды претензий, предъявляемые специалисту. Зависимость размера премии от комплексного показателя качества. Расчет экономической эффективности обучения специалистов.

2.2. Формы промежуточной аттестации

Типовые вопросы для подготовки к экзамену
(раздел 1 – 3)

1. Цель, задачи и структура управления качеством. Место теории управления качеством таможенных услуг в общей системе теории таможенного дела.
2. Стратегия развития таможенных органов Российской Федерации до 2030 года. Целевые ориентиры, связанные с качеством таможенных услуг.
3. Международная организация по стандартизации (ИСО-ISO). Опыт Приволжского таможенного управления по внедрению системы стандартов ИСО.
4. Документы, регламентирующие качество товаров и услуг.
5. Технический регламент (ТР ЕАЭС).
6. Постановление Правительства РФ от 01.12.2009 № 982. Решение Комиссии Таможенного союза от 7 апреля 2011 года № 620. ГОСТ/ГОСТ Р.
7. Национальный стандарт РФ Системы менеджмента качества органов власти.
8. Методика оценки качества таможенных услуг Ю.Гупановой. Комфортность и доступность таможенных услуг. Качество таможенных услуг. Принципы мониторинга таможенных услуг. Этапы мониторинга – организационный, исследовательский, аналитический, отчетно- информационный, заключительный.
9. Методика оценки качества таможенных услуг Ю.Гупановой. Экономическая эффективность управления качеством таможенных услуг. Социальная эффективность управления качеством таможенных услуг. Безопасность, как эффективность управления качеством таможенных услуг.
10. Методика оценки качества таможенного контроля О.Кухарской. Оценка уровня правомерности, оперативности, технологичности, адекватности и результативности таможенного контроля и таможенных услуг.
11. Положительные и отрицательные условия, формирующие спрос на таможенные услуги в России. Рынок услуг в таможенной сфере. Конкуренция на рынке коммерческих таможенных услуг. Свойства, которыми должен обладать таможенный представитель, претендующий на первые позиции на рынке.
12. Формирование эффективной системы качества таможенного обслуживания в организациях таможенной сферы.
13. Разработка системы стимулирования труда персонала. Модель качества таможенного обслуживания. Количественная и качественная оценка качества труда специалиста.
14. Виды претензий, предъявляемые специалисту. Зависимость размера премии от комплексного показателя качества. Расчет экономической эффективности обучения специалистов.

Примерная структура билета

Минобрнауки России
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙУНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1
по дисциплине ***«Управление качеством в таможенных органах»***

1. Цель, задачи и структура управления качеством. Место теории управления качеством таможенных услуг в общей системе теории таможенного дела.
2. Стратегия развития таможенных органов Российской Федерации до 2030 года. Целевые ориентиры, связанные с качеством таможенных услуг.

Для направления 38.05.02 Таможенное дело

Составитель:
_____ Д.Б. Штрикова
«____» _____ 20__ года

Заведующий кафедрой
_____ М. Ю. Лившиц
«____» _____ 20__ года

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций

1-й этап процедуры оценивания: оценивание уровня достижения каждого из запланированных результатов обучения – дескрипторов (знаний, умений, владений) в соответствии со шкалами и критериями, установленными картами компетенций ОПОП (Приложение 1 к ОПОП). Экспертной оценке преподавателя подлежит сформированность отдельных дескрипторов, для оценивания которых предназначена данная оценочная процедура текущего контроля и промежуточной аттестации согласно матрице соответствия оценочных средств результатам обучения.

2-й этап процедуры оценивания: интегральная оценка достижения обучающимся запланированных результатов обучения по итогам отдельных видов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Характеристика процедуры промежуточной аттестации по дисциплине

№	Наименование оценочного средства	Периодичность и способ проведения процедуры оценивания	Методы оценивания	Виды выставляемых оценок	Способ учета индивидуальных достижений обучающихся
1	Тестовые задания для текущего контроля успеваемости *(раздел 1)*	1 раз за курс */ письменно*	экспертный	баллы	Журнал учета успеваемости, рабочая книжка преподавателя
2	Кейс-задание *(раздел 2)*	Систематически на практических занятиях */ письменно*	экспертный	баллы	Журнал учета успеваемости, рабочая книжка преподавателя
2	Вопросы для устного опроса *(разделы 1-3)*	Систематически на практических занятиях */ устно*	экспертный	баллы	Журнал учета успеваемости, рабочая книжка преподавателя
3	Контрольная работа *(раздел 3)*	По окончании изучения дисциплины */ письменно*	экспертный	по пятибалльной шкале	Рабочая книжка преподавателя, ведомость, зачетная книжка
4	Вопросы к экзамену	По окончании изучения дисциплины */ устно*	экспертный	по пятибалльной шкале	Рабочая книжка преподавателя, ведомость, зачетная книжка

Шкала и процедура оценивания сформированности компетенций

На этапе промежуточной аттестации используется система оценки успеваемости обучающихся, которая позволяет преподавателю оценить уровень освоения материала обучающимися. Критерии оценивания сформированности планируемых результатов обучения (дескрипторов) представлены в карте компетенции ОПОП.

Форма оценки знаний: оценка - 5 «отлично»; 4 «хорошо»; 3 «удовлетворительно»; 2 «неудовлетворительно». Устный опрос, письменный отчет оцениваются: «балльно-рейтинговой оценкой».

«Отлично» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций 86% более (в соответствии с картами компетенций ОПОП) оценивается критериями «хорошо» и «отлично», при условии отсутствия оценки «неудовлетворительно»: студент показал прочные знания основных положений фактического материала, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи повышенной сложности, свободно использовать справочную литературу, делать обоснованные выводы из результатов анализа конкретных ситуаций;

«Хорошо» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций на 70 – 85% и более (в соответствии с картами компетенций ОПОП) оценивается критериями «хорошо» и «отлично», при условии отсутствия оценки «неудовлетворительно», допускается оценка «удовлетворительно»: обучающийся показал прочные знания основных положений фактического материала, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе, умеет правильно оценить полученные результаты анализа конкретных ситуаций;

«Удовлетворительно» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций 50 – 69% и более (в соответствии с картами компетенций ОПОП) оценивается критериями «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично»: обучающийся показал знание основных положений фактического материала, умение получить с помощью преподавателя правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой, знакомство с рекомендованной справочной литературой;

«Неудовлетворительно» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций менее чем 50% (в соответствии с картами компетенций ОПОП) оценивается критериями «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично»: при ответе обучающегося выявились существенные пробелы в знаниях основных положений фактического материала, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.

Ответы и решения обучающихся оцениваются по следующим общим критериям: распознавание проблем; определение значимой информации; анализ проблем; аргументированность; использование стратегий; творческий подход; выводы; общая грамотность.

Соответствие критериев оценивания сформированности планируемых результатов обучения (дескрипторов) системам оценок представлено ниже.

Интегральная оценка

Критерии	Традиционная оценка	Балльно-рейтинговая оценка
4, 5	5	86 – 100
3, 4, 5	4	70 – 85
2, 3, 4, 5	3	50 – 69
2, 3, 4, 5	2	0 – 49

Обучающиеся обязаны сдавать все задания в сроки, установленные преподавателем.