

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомжрович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 15.03.2024 21:13:29
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

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

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС

**ФАКУЛЬТЕТ ТАМОЖЕННОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ
КАФЕДРА ТАМОЖЕННОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ**

УТВЕРЖДЕНА

на заседании методической комиссии

Протокол №1 от «26» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.08.02 «Принципы обеспечения качества»

(индекс и наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки (специальности)

38.05.02 «Таможенное дело»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность(и) (профиль (и)/специализация(и))

специалист таможенного дела

квалификация

очная / заочная

форма(ы) обучения

Год набора - 2019

Санкт-Петербург, 2019 г.

Автор(ы)–составитель(и):

доцент кафедры таможенного администрирования, к.филос.н.

Б.В. Кабылинский

Заведующий кафедрой

таможенного администрирования, к.э.н. А.А. Дмитриев

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 6.4. Нормативные правовые документы
 - 6.5. Интернет-ресурсы
 - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина «Принципы обеспечения качества» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-25	Способность организовывать сбор информации для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности таможенной таможни (таможенного поста) и их структурных подразделений, анализировать качество предоставляемых услуг	ПК-25.3	Способность осуществлять сбор информации в рамках управленческой деятельности таможенных органов и с целью мониторинга эффективности деятельности таможенных органов

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>Определение и упорядочение необходимого объема информации при постановке, реализации и обработке итоговых результатов математической модели экономической задачи</p> <p>Выбор решений по управлению деятельностью таможенной таможни (таможенного поста) и их структурных подразделений</p>	ПК-25.3	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные приемы и методы сбора информации для управленческой деятельности таможенной таможни (таможенных постов) и их структурных подразделений
		<p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отбирать и рассчитывать показатели эффективности деятельности таможенной таможни (таможенного поста) и их структурных подразделений
		<p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа качества услуг, предоставляемых таможней (таможенным постом) и их структурными подразделениями.

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы 108 академических часов.

По очной форме обучения контактная работа с преподавателем составляет 54 академических часа (из них 10 часов – лекции, 44 часа – практические занятия), самостоятельная работа - 54 академических часа.

По заочной форме обучения контактная работа с преподавателем составляет 12 академических часов (из них 4 часа – лекции, 8 часов - практические занятия), самостоятельная работа - 92 академических часа, промежуточный контроль – 4 академических часа.

Место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Дисциплина «принципы обеспечения качества» включена в состав дисциплин по выбору вариативной части Учебного плана подготовки специалистов по специальности 38.05.02 «Таможенное дело».

Специальные требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента не предусматриваются.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Всего	Объем дисциплины, час				СР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1	Вводные положения и основные понятия курса.	18	2	0	8	0	10	О/Реф
2	Сущность понятия «принципы качества» в таможенном деле. Ответственность за качество в таможенном деле.	18	1	0	6	0	10	О/Эс
3	Международные и национальные стандарты качества в таможенном деле.	18	1	0	6	0	10	О/Реф
4	Рекомендации международных стандартов по управлению качеством в таможенном деле.	18	2	0	8	0	10	О/Эс
5	Разработка систем качества в таможенных органах.	18	2	0	8	0	10	О/Т
6	Технология менеджмента качества в таможенном деле.	18	2	0	8	0	4	О/Эс
Промежуточный контроль								Зачет
Всего		108	10	0	44		54	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Всего	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости** промежуточной аттестации***
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО,	ПЗ/ ЭО,	КС Р		

				ДОТ*	ДОТ*			
1	Вводные положения и основные понятия курса.	22	2	0	0	0	20	О/Реф
2	Сущность понятия «принципы качества» в таможенном деле. Ответственность за качество в таможенном деле.	22	0	0	2	0	20	О/Эс
3	Международные и национальные стандарты качества в таможенном деле.	22	0	0	2	0	20	О/Реф
4	Рекомендации международных стандартов по управлению качеством в таможенном деле.	14	2	0	0	0	12	О/Эс
5	Разработка систем качества в таможенных органах.	12	0	0	2	0	10	О/Т
6	Технология менеджмента качества в таможенном деле.	12	0	0	2	0	10	О/Эс
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	4	0	8		92	

формы текущего контроля успеваемости: курсовые проекты (КП), курсовые работы (КР), контрольные работы (К), опрос (О), тестирование (Т), коллоквиум (Кол), эссе (Эс), реферат (Реф), диспут (Д) и др.

*-не входит в общую нагрузку

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Сущность понятия «принципы качества» в таможенном деле.

Цели и задачи освоения дисциплины. Качество как объект управления. Качество, ценность и стоимость изделия. Трилогия Джурана. Цикл Деминга. Концепции улучшения качества. Концепции улучшения качества Kaizen.

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

Тема 2. Международные и национальные стандарты качества в таможенном деле.

Понятие национального планирования. Принципы международного планирования. Этапы процесса планирования. Пирамида планирования. Формулирование миссии, видения, целей таможенного органа. Методы психологической активизации мышления сотрудников таможенных органов. Теории потребностей. Понятие удовлетворенности потребителя таможенных услуг. Методы оценки удовлетворенности потребителей таможенных услуг.

Основные понятия: стандарт качества, таможенная услуга.

Тема 3. Рекомендации международных стандартов по управлению качеством в таможенном деле.

Политика ориентации на потребителя таможенных услуг. RFM-анализ. Анализ различий в восприятии качества работы таможенных органов. Лояльность и удовлетворенность потребителя таможенных услуг. Методы анализа информации о качестве работы таможенного органа. Разработка правил достижения международных стандартов качества в таможенном деле.

Основные понятия: количественные и качественные методы анализа, критерии оценки качества.

Тема 4. Разработка систем качества в таможенных органах.

Классификация методов управления качеством. Классификация методов управления качеством. Новые методы управления качеством.

Основные понятия: методы управления качеством, типология методов управления качеством, методика управления качеством.

Тема 5. Технологии качества в таможенном деле.

Понятие интегрированных систем технологий управления качеством в таможенном деле. Составляющие интегрированной системы управления качеством. Составляющие интегрированной системы управления качеством. Принципы системной работы управления качеством работы таможенного органа.

Основные понятия: технология управления качеством, система управления качеством, принципы управления качеством.

Тема 6. Мониторинг и аудит системы качества в таможенном деле.

Теоретические основы метода структурирования функции качества. Построение дома качества и его анализ. Уровни изменения. Механизмы формирования корпоративной культуры в таможенных органах. Функционально-физический анализ системы оценки качества в таможенном деле.

Основные понятия: функции качества, уровни изменения качества, корпоративная культура, система оценки качества.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации:

Опрос (О).

Реферат – Реф.

Зачет (З): Устный опрос по зачетным билетам

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Принципы обеспечения качества» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Вводные положения и основные понятия курса.	О/Реф
Сущность понятия «принципы качества» в таможенном деле. Ответственность за качество в таможенном деле.	О/Эс
Международные и национальные стандарты качества в таможенном деле.	О/Реф
Рекомендации международных стандартов по управлению качеством в таможенном деле.	О/Эс
Разработка систем качества в таможенных органах.	О/Т

Технология менеджмента качества в таможенном деле.	О/Эс
Вводные положения и основные понятия курса.	О/Реф
Сущность понятия «принципы качества» в таможенном деле. Ответственность за качество в таможенном деле.	О/Эс
Международные и национальные стандарты качества в таможенном деле.	О/Реф

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов:

Зачет: устный опрос по экзаменационным билетам. В каждом билете не менее 2-х вопросов. Один вопрос теоретической направленности, второй – практической направленности. В ходе сдачи зачета студент заполняет продольный/угловой бланк официального документа.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Полный перечень типовых оценочных материалов находится на Кафедре таможенного администрирования.

Типовые оценочные материалы по теме «Сущность понятия «принципы качества» в таможенном деле»

1. Цели и задачи освоения дисциплины.
2. Качество как объект управления.
3. Качество, ценность и стоимость изделия.

Типовые оценочные материалы по теме «Международные и национальные стандарты качества в таможенном деле»

1. Понятие национального планирования.
2. Принципы международного планирования.
3. Этапы процесса планирования.

Типовые оценочные материалы по теме «Рекомендации международных стандартов по управлению качеством в таможенном деле»

1. Политика ориентации на потребителя таможенных услуг.
2. RFM-анализ. Анализ различий в восприятии качества работы таможенных органов.

Типовые оценочные материалы по теме «Разработка систем качества в таможенных органах»

1. Классификация методов управления качеством.
2. Классификация методов управления качеством.
3. Новые методы управления качеством.

Типовые оценочные материалы по теме «Технологии качества в таможенном деле»

1. Понятие интегрированных систем технологий управления качеством в таможенном деле.
2. Составляющие интегрированной системы управления качеством.

Типовые оценочные материалы по теме «Мониторинг и аудит системы качества в таможенном деле»

1. Теоретические основы метода структурирования функции качества.
2. Построение дома качества и его анализ.
3. Уровни изменения.

Примерные темы докладов

1. Основные результаты деятельности таможенных органов по осуществлению контроля качества работы по перемещению товаров и транспортных средств с учетом специальных мер по защите экономической безопасности Российской Федерации.

2. О совершенствовании структуры ФТС России и таможенных органов в целях повышения эффективности качества таможенного контроля.
3. Перспективы совершенствования взаимодействия по вопросам менеджмента качества между таможенными органами и контролирующими государственными органами в Российской Федерации и государств-членов Евразийского экономического союза.
4. О деятельности Государственной пограничной комиссии и ФТС России по организации управления качеством таможенных органов и государственных контролирующих органов в пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации.
5. О состоянии и перспективах межгосударственного взаимодействия России и других сопредельных государств в области обеспечения стабильного функционирования системы контроля качества при перемещении товаров через таможенную границу Евразийского экономического союза.
6. Перспективы развития средств контроля качества с учетом оптимизации штатной численности должностных лиц таможенных органов Российской Федерации и необходимости повышения эффективности таможенного контроля.
7. О деятельности ФТС России по совершенствованию контроля качества отдельных форм таможенного контроля.
8. О новых подходах к системе форм контроля качества с учетом проекта Таможенного кодекса Евразийского экономического союза.
9. Об использовании таможенными органами предварительной информации в целях контроля качества при прибытии товаров и транспортных средств международной перевозки на таможенную территорию Евразийского экономического союза.
10. Стратегия и тактика применения системы управления качеством в современном российском таможенном деле.

1. Примеры тестовых заданий

2. Примерный образец (комплект) тестов.

№	Вопрос	Варианты ответов
1.	Инструментальной основой управления качеством таможенных услуг является:	1. стандартизация и метрология; 2. кодификация; 3. автоматизация.
2.	Соответствие стандартам ISO 9000 означает:	1. что достигнутый уровень менеджмента отвечает минимальному набору стандартизованных требований, гарантирующих производство продукции или оказание услуг предсказуемого качества, что повышает конкурентоспособность; 2. что персонал соответствующей организации руководствуется требованиями стандартов; 3. что результаты аудита деятельности менеджмента организации соответствуют критериям стандартов.
3.	Таможенное дело в Российской Федерации представляет собой:	1. государственную политику в области внешней торговли и нормативное правовое регулирование перемещения товаров; 2. совокупность средств и методов обеспечения соблюдения мер

		<p>таможенно-тарифного регулирования, а также запретов и ограничений при ввозе товаров в РФ и вывозе товаров из РФ;</p> <p>3. обеспечение единообразного применения всеми таможенными органами на территории РФ таможенного законодательства ТС и законодательства РФ.</p>
4.	Современной тенденцией развития государственного контроля (надзора) в Российской Федерации является:	<p>1. измерение результатов деятельности, а не измерение затрат;</p> <p>2. организация непрерывного контроля;</p> <p>3. передача функций контроля профессиональным контролерам.</p>
5.	Порядок организации и осуществления государственного контроля (надзора) в соответствующей сфере деятельности устанавливается:	<p>1. Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации;</p> <p>2. федеральным законом, а также Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации в случае, если указанный порядок не установлен федеральным законом;</p> <p>3. Президентом Российской Федерации.</p>
6.	Полномочия государственных контролирующих органов распространяются:	<p>1. только на государственные структуры;</p> <p>2. на государственные, негосударственные и частные структуры;</p> <p>3. на государственные и негосударственные структуры, а также на социальные институты и общественные формирования.</p>
7.	Создание, реорганизация и ликвидация РТУ, таможен и таможенных постов осуществляются в порядке, определенном:	<p>1. ФТС России;</p> <p>2. Правительством Российской Федерации;</p> <p>3. Президентом Российской Федерации.</p>
8.	К основным критериям оценки работы таможенных органов относятся:	<p>1. количество таможенных деклараций, поданных в таможенные органы для выпуска товаров;</p> <p>2. своевременность и полнота поступления таможенных платежей;</p> <p>3. эффективность таможенного администрирования.</p>
9.	При осуществлении мер в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства Таможенного союза и законодательства государств – членов Таможенного союза таможенные органы используют:	<p>1. информационные таможенные технологии;</p> <p>2. технические средства таможенного контроля;</p> <p>3. систему управления рисками.</p>
10.	Основным стратегическим ориентиром таможенной службы Российской Федерации является:	<p>1. совершенствование таможенной службы на долгосрочную перспективу во взаимосвязи с долгосрочными целями и задачами;</p> <p>2. создание благоприятных условий для привлечения инвестиций в российскую экономику и обес-</p>

		печение полного поступления доходов в федеральный бюджет; 3. обеспечение экономической безопасности в сфере внешне-экономической деятельности Российской Федерации и содействие внешней торговле.
11.	Одной из функций ФТС России является:	1. таможенный контроль; 2. контроль правильности исчисления и своевременности уплаты пошлин, налогов и сборов; 3. контроль и надзор в области таможенного дела.
12.	В процессе коммуникации происходит:	1. принуждение к совместной деятельности; 2. достижение совместных целей; 3. специфический обмен информацией эмоционального интеллектуального содержания.
13.	К коммуникационным барьерам относится:	1. субъективная интерпретация; 2. социально-культурные различия; 3. барьеры отношений; 4. все выше перечисленные.
14.	Организация контроля в пункте пропуска с применением принципа «одного окна» означает что:	1. перевозчик одновременно с документами, представляемыми при прибытии товаров и транспортных средств, представляет таможенному органу документы, необходимые для осуществления иных видов контроля; 2. используются электронные средства обработки и передачи данных, необходимых для перемещения товаров через таможенную границу; 3. должностные лица контрольных органов в пункте пропуска действуют по единому порядку.
15.	В целях совершенствования организации деятельности таможенных органов по повышению качества осуществления отдельных видов контроля в пунктах пропуска необходимо:	1. увеличить штатную численность ОТО и ТК; 2. повысить ответственность должностных лиц таможенных органов за результаты деятельности; 3. принять меры по минимизации формальных действий должностных лиц таможенных органов при осуществлении контроля и улучшить информационно-техническое обеспечение их деятельности.
16.	Условием включения в Реестр таможенных представителей является:	1. наличие договора страхования в размере не менее 5 миллионов рублей, 2. наличие договора страхования в размере не менее 10 миллионов рублей; 3. наличие договора страхования в размере не менее 20 мил-

		лионов рублей.
17.	Срок действия Свидетельства о включении в Реестр таможенных представителей:	1. 3 года; 2. 5 лет; 3. сроком действия не ограничивается.
18.	При заключении договора с представляемым лицом таможенный представитель вправе:	1. предоставлять скидки в отношении цены; 2. предоставлять бонусы клиенту; 3. определять дополнительные требования к номенклатуре декларируемых товаров; 4. устанавливать в качестве условия заключения договора с представляемым лицом требования обеспечения исполнения обязательств этого лица.
19.	Срок действия Свидетельства о включении в Реестр владельцев складов временного хранения:	1. не ограничен; 2. 1 год; 3. 3 года; 4. 5 лет.
20.	Владелец склада временного хранения несет ответственность за уплату пошлин и налогов в отношении хранящихся товаров в случае:	1. их изъятия; 2. их утраты; 3. перемещения на другой склад; 4. выдачи без разрешения таможенного органа.
21.	Владелец склада временного хранения не несет ответственности за уплату пошлин и налогов в отношении хранящихся товаров в случае:	1. их хищения; 2. если товары уничтожены, безвозвратно утеряны вследствие аварии, действия непреодолимой силы или естественной убыли при нормальных условиях хранения, 3. передачи их третьим лицам.
22.	В случае отзыва свидетельства о включении в Реестр владельцев складов временного хранения хранящиеся товары перемещаются на другой склад в течение:	1. одного месяца с момента решения; 2. двух месяцев со дня, следующего за днем исключения; 3. незамедлительно.
23.	Страховая сумма, в пределах которой страховщик обязуется при наступлении каждого страхового случая возместить вред лицам, поместившим товары на таможенный склад:	1. должна быть более одного миллиона рублей; 2. определяется из расчета стоимости товаров; 3. определяется страховщиком по согласованию с владельцем таможенного склада; 4. не может быть менее двух миллионов рублей.
24.	Специалист по таможенному оформлению обязан проходить обучение	1. ежегодно; 2. один раз в два года; 3. каждые два года начиная с года; следующего за годом получения квалификационного аттестата.
25.	Срок действия Свидетельства о включении в Реестр владельцев таможенных складов:	1. не ограничен; 2. 1 год; 3. 3 года; 4. 5 лет.
26.	Свидетельство о включении в Реестр владельцев таможенных складов может быть отозвано таможенным органом в случае:	1. несоблюдения владельцем таможенного склада хотя бы одного из условий включения в Реестр; 2. несоблюдения владельцем та-

		моженного склада основных условий включения в Реестр; 3. неоднократного привлечения владельца таможенного склада к административной ответственности.
27.	Размер обеспечения уплаты таможенных платежей при осуществлении деятельности в качестве таможенного перевозчика не могут быть менее:	1. 10 миллионов рублей; 2. 20 миллионов рублей; 3. 30 миллионов рублей.
28.	Размер обеспечения уплаты таможенных платежей при осуществлении деятельности в качестве владельцев складов временного хранения и таможенных складов открытого типа не могут быть менее:	1. 1 миллиона рублей; 2. 2,5 миллиона рублей и дополнительно 1000 рублей за 1 квадратный метр полезной площади, если в качестве склада используется открытая площадка, или 300 рублей за 1 кубический метр полезного объема помещения, если в качестве склада используется помещение; 3. 3 миллионов рублей.
29.	Размер обеспечения уплаты таможенных платежей при осуществлении деятельности в качестве владельцев складов временного хранения и таможенных складов закрытого типа не могут быть менее:	1. 1 миллиона рублей; 2. 2,5 миллиона рублей и дополнительно 500 рублей за 1 квадратный метр полезной площади, если в качестве склада используется открытая площадка, или 100 рублей за 1 кубический метр полезного объема помещения, если в качестве склада используется помещение; 3. 2,5 миллиона рублей.
30.	Ответственность за нарушение таможенного законодательства юридическими лицами, осуществляющими деятельность в сфере таможенного дела, установлена	1. Таможенным и Налоговым кодексами Российской Федерации; 2. Уголовным и Административным кодексами Российской Федерации; 3. Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации.

Результаты текущего контроля обучающихся используются в рамках балльной рейтинговой системы:

Схема расчета рейтинговых баллов по дисциплине «Принципы обеспечения качества» по специальности 38.05.02 «Таможенное дело»

Недели	Виды учебных занятий (лекции/семинары)	Посещение учебных занятий	Письменные работы			Устные выступления		Компенсационные задания (сверх расчетных 100 баллов)	Промежуточная аттестация	Итого (максимально-расчетное количество баллов)
			Контрольные	Реферат/Курсов. работа	Тестирование	Ролевые игры	Доклад (с презентацией / без презентации)			
Кол-во баллов за 1 вид мероприятия										
1	лекция	1								
2	семинар	1					4/5	1 (эссе)		
3	лекция	1								

4	лекция	1								Σ за 4 недели =8/9
5	семинар	1				4/5	1 (эссе)			
6	семинар	1				4/5	1 (эссе)			
7	лекция	1								
8	лекция	1								Σ за 8 недель =25/29
9	семинар	1				4/5	1 (эссе)			
	Текущий* контроль 1									29
10	семинар	1		5		4/5	1 (эссе)			
11	лекция	1								
12	лекция	1								Σ за 12 недель = 37/42
13	семинар	1		5		4/5	1 (эссе)			
14	семинар	1		5		4/5	1 (эссе)			
15	лекция	1								
16	семинар	1		5		4/5	1 (эссе)			Σ за 16 недель = 64/76
	Текущий** контроль 2							24		24
Всего за семестр (баллов)		16		20		32/40	8	24		100

*Количество баллов, достаточное для аттестации текущего контроля

**Количество баллов, достаточное для возможного освобождения от промежуточной аттестации.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-25	Способность организовывать сбор информации для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности таможен (таможенного поста) и их структурных подразделений, анализировать качество предоставляемых услуг	ПК-25.2	Способность осуществлять сбор информации в рамках управленческой деятельности таможенных органов и с целью мониторинга эффективности деятельности таможенных органов

Перечень вопросов для подготовки к экзамену/зачету

Вопросы теоретической направленности:

1. Понятие и сущность качества.
2. Философия качества. Этапы развития и становления.
3. Качество как объект управления в таможенном деле.

4. Основные этапы развития методов управления качеством.
5. Конкурентоспособность и качество.
6. Роль и место системы управления качеством в общей системе управления таможенным органом.
7. Содержание функций управления качеством в таможенных органах.
8. Становление и развитие менеджмента качества в таможенных органах.
9. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
10. Менеджмент качества как средство снижения рисков в таможенном деле.
11. Зарубежные модели систем управления качеством в таможенном деле.
12. Инструменты и методы управления качеством.
13. Экспертные методы управления качеством.
14. Информационное обеспечение управление качеством.
15. Системы обеспечения менеджмента качества.
16. Документирование системы менеджмента качества.
17. Роль высшего руководства таможенных органов в системе менеджмента качества.
18. Роль сотрудников таможенных органов в управлении качеством.
19. Роль службы качества в системе менеджмента качества.
20. Планирование качества в таможенном деле.
21. Управление персоналом при организации работ по созданию систем менеджмента качеством в таможенных органах.
22. Аудит качества в таможенном деле.

Вопросы практической направленности:

23. Понятие и сущность качества.
24. Философия качества. Этапы развития и становления.
25. Качество как объект управления в таможенном деле.
26. Основные этапы развития методов управления качеством.
27. Конкурентоспособность и качество.
28. Роль и место системы управления качеством в общей системе управления таможенным органом.
29. Содержание функций управления качеством в таможенных органах.
30. Становление и развитие менеджмента качества в таможенных органах.
31. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
32. Менеджмент качества как средство снижения рисков в таможенном деле.
33. Зарубежные модели систем управления качеством в таможенном деле.
34. Инструменты и методы управления качеством.
35. Экспертные методы управления качеством.
36. Информационное обеспечение управление качеством.
37. Системы обеспечения менеджмента качества.
38. Документирование системы менеджмента качества.
39. Роль высшего руководства таможенных органов в системе менеджмента качества.
40. Роль сотрудников таможенных органов в управлении качеством.
41. Роль службы качества в системе менеджмента качества.
42. Планирование качества в таможенном деле.
43. Управление персоналом при организации работ по созданию систем менеджмента качеством в таможенных органах.

44. Аудит качества в таможенном деле.

Шкала оценивания.

Расчет итоговой рейтинговой оценки:

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е

4.4. Методические материалы

Критерии оценки ответа на экзаменационные вопросы:

На оценку «Отлично» студент должен продемонстрировать знание основных понятий, относящихся к сфере таможенного дела, правильно ответить на все дополнительные вопросы, ответ должен быть логичным и последовательным

На оценку «Хорошо» студент должен продемонстрировать знание основных понятий, относящихся к сфере таможенного дела, правильно ответить на все дополнительные вопросы, при этом изложение ответа на вопрос не вполне последовательное и требует дополнительных уточнений.

На оценку «Удовлетворительно» студент должен продемонстрировать знание основных понятий, относящихся к сфере таможенного дела, правильно отвечает не на все дополнительные вопросы, и изложение ответа на вопрос не вполне последовательное и требует дополнительных уточнений.

На оценку «Неудовлетворительно» студент не демонстрирует знание основных понятий, относящихся к сфере таможенного дела, не отвечает ни на один дополнительный вопрос, и изложение ответа на вопрос не последовательное и не логичное

Критерии оценки ответа на вопросы на зачете:

«Зачтено» ставится в том случае, если студент должен продемонстрировать знание основных понятий, относящихся к сфере таможенного дела, правильно ответить по крайней мере на один дополнительный вопрос, ответ должен быть логичным и последовательным, либо студент способен уточнить содержание ответа

«Не зачтено» ставится в том случае, если студент не демонстрирует знание основных понятий, относящихся к сфере таможенного дела, не отвечает ни на один дополнительный вопрос, и изложение ответа на вопрос не последовательное и не логичное. При этом, студент не может уточнить содержание ответа на вопрос.

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

Занятия по дисциплине проводятся в следующей форме:

Лекция – один из методов устного изложения материала. Слово «лекция» имеет латинское происхождение и в переводе на русский язык означает «чтение». Традиция изложения материала путем дословного чтения заранее написанного текста восходит к средневековым университетам.

Важным моментом в проведении лекции является предупреждение пассивности студентов и обеспечение активного восприятия и осмысления ими новых знаний. Определяющее значение в решении этой задачи имеют два дидактических условия:

1) во-первых, само изложение материала педагогом должно быть содержательным в научном отношении, живым и интересным по форме;

2) во-вторых, в процессе устного изложения знаний необходимо применять особые педагогические приемы, возбуждающие мыслительную активность студентов и способствующие поддержанию их внимания

Один из этих приемов – *создание проблемной ситуации*. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться студентам.

Термин *«практическое занятие»* используется в педагогике как родовое понятие, включающее такие виды, как лабораторную работу, семинар в его разновидностях. Аудиторные практические занятия играют исключительно важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач в процессе совместной деятельности с преподавателями.

Если лекция закладывает основы научных знаний в обобщенной форме, практические занятия призваны углубить, расширить и детализировать эти знания, содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. Практические занятия развивают научное мышление и речь студентов, позволяют проверить их знания, в связи с чем, упражнения, семинары, лабораторные работы выступают важным средством достаточно оперативной обратной связи.

Для успешной подготовки к практическим занятиям студенту невозможно ограничиться слушанием лекций. Требуется предварительная самостоятельная работа студентов по теме планируемого занятия. Не может быть и речи об эффективности занятий, если студенты предварительно не поработают над конспектом, учебником, учебным пособием, чтобы основательно овладеть теорией вопроса.

Практические занятия служат своеобразной формой осуществления связи теории с практикой. Структура практических занятий в основном одинакова — вступление преподавателя, вопросы студентов по материалу, который требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, заключительное слово преподавателя. Разнообразие возникает в основной, собственно практической части, доклады, дискуссии, тренировочные упражнения, решение задач, наблюдения, и т. д.

Семинарские занятия как форма обучения имеют давнюю историю, восходящую к античности. Само слово "семинар" происходит от латинского "seminarium" - рассадник и связано с функциями "посева" знаний, передаваемых от учителя к ученикам и "прорастающих" в сознании учеников, способных к самостоятельным суждениям, к воспроизведению и углублению полученных знаний.

В современной высшей школе семинар является одним из основных видов практических занятий. Он представляет собой средство развития у студентов культуры научного мышления. Семинар предназначен для углубленного изучения дисциплины, овладения методологией научного познания. Главная цель семинарских занятий - обеспечить студентам возможность овладеть навыками и умениями использования теоретического знания применительно к особенностям изучаемой отрасли. На семинарах решаются следующие педагогические задачи (по А. М. Матюшкину):

- развитие творческого профессионального мышления;
- познавательная мотивация;

- профессиональное использование знаний в учебных условиях.

Кроме того, в ходе семинарского занятия преподаватель решает и такие частные задачи, как:

- повторение и закрепление знаний;
- контроль;
- педагогическое общение.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

1. Кузнецова, Нина Владимировна. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Кузнецова. - 2-е изд., стер. - Электрон. дан. - М. : Флинта [и др.], 2016. - 360 с. Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=22774>

6.2. Дополнительная литература

1. Мазур, Иван Иванович. Управление качеством : учеб. пособие для вузов, рек. М-вом образования Рос. Федерации / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. - 2-е изд. - М. : Омега-Л, 2005. - 399 с.
2. Круглов, Михаил Геннадьевич. Инновационный проект : Управление качеством и эффективностью : [учеб. пособие] / М. Г. Круглов ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации. - М. : Издат. дом "Дело" РАНХиГС, 2011. - 333 с.
3. Круглов, Михаил Геннадьевич. Инновационный проект : Управление качеством и эффективностью : [учеб. пособие] / М. Г. Круглов ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации. - М. : Издат. дом "Дело" РАНХиГС, 2011. - 333 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Положение об организации самостоятельной работы студентов ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»
2. Тестовые задания
3. Вопросы для самостоятельной работы студентов

6.4. Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон от 8 декабря 2003 г. № 164-ФЗ «Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности».
2. Федеральный закон от 8 декабря 2003 г. № 164-ФЗ «Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности».
3. Федеральный закон от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ «О службе в таможенных органах Российской Федерации».
4. Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ « О государственной гражданской службе Российской Федерации».
5. Таможенный кодекс Таможенного союза.- М.: Эксмо, 2010.
6. Указ Президента РФ «Вопросы федеральной таможенной службы от 11 мая 2006 г. №473// Вопросы федеральной таможенной службы.2006. 11 мая.

6.5. Интернет-ресурсы

1. www.pravo.eur.ru – «Юридическая электронная библиотека».
2. www.rsl.ru – Российская Государственная Библиотека.
3. www.un.org – Организация Объединенных Наций
4. www.consultant.ru - «КонсультантПлюс»

5. www.customs.ru - Официальный сайт Федеральной таможенной службы
 6. www.eurasiancommission.org Официальный сайт Евразийской экономической комиссии
 7. [www.minprom.gov.ru/ ministry /agency/metr](http://www.minprom.gov.ru/ministry/agency/metr) - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии.
 8. www.tpprf.ru - Торгово-промышленная палата РФ.
 9. www.vneshmarket.ru. - Портал информационной поддержки внешнеэкономической деятельности «ВнешМаркет»
 10. www.businesspress.ru - Электронный архив издания «Внешнеэкономическое обозрение»
 11. www.openrussia.ru - Проект «Открытая Россия»: полезная информация импортерам
 12. www.exportsupport.ru - Информационно-поисковая система «Экспортные возможности России»
 13. «Электронная Россия: проблемы и перспективы» - www.garweb.ru.
 14. ИПС «Наука» - www.economy.gov.ru.
 15. Лицензирование ВЭД - www.fstec.ru.
 16. Методическая помощь участникам ВЭД. www.fstec.ru
- СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapr.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»

Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»

Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова», Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью», Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»

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

Emerald - крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту.

6.6. Иные источники

В ходе образовательного процесса не используется.

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

Информационные средства обучения:

- Системы, используемые для поиска источников информации в сети Интернет;

- Программные задачи компании ООО «СТМ», являющегося разработчиком программного обеспечения для железнодорожной логистики и внешнеэкономической деятельности: «ВЭД-Декларант» - программа для специалистов по таможенному оформлению, непосредственно занимающихся заполнением деклараций на товары, · «ВЭД-Инфо» - уникальный электронный справочник, содержащий всю актуальную нормативно-правовую базу в сфере внешнеэкономической деятельности;

- Тренажер «Прием и регистрация декларации на товары», разработанный Межрегиональным центром обеспечения учебного процесса.

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

№ п/п	Наименование
1.	Специализированная аудитория «Информационные технологии в таможенном деле» и компьютерный класс - оснащены 52-мя рабочими станциями ПК, на которых установлены программные средства ВЭД-Декларант, ВЭД-Инфо, , а

	также оснащены средствами мультимедиа и 4-мя досками (по 2 в каждом из классов)
2.	Специализированная аудитория «Лаборатория товароведения и экспертизы в таможенном деле» - оснащена средствами мультимедиа, 2-мя досками, демонстрационными материалами, отражающими процессы осуществления таможенного контроля и таможенных операций.
3.	Тематическая аудитория «Таможенное дело в России» - оснащена средствами мультимедиа, 2-мя досками, демонстрационными материалами, отражающими процессы осуществления таможенного контроля и таможенных операций.
4.	Специализированная аудитория «Лаборатория товароведения и экспертизы в таможенном деле» - оснащена средствами мультимедиа, 2-мя досками, демонстрационными материалами, отражающими процессы осуществления таможенного контроля и таможенных операций