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.Б.08.05 «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	2020
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 2020

Б1.Б.08.05 «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 № 850 от 17.08.2015 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 7
4.3 Содержание практических занятий 7
4.4. Содержание самостоятельной работы 9
5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю) 12
6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения 12
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем 12
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 13
9. Методические материалы 14
10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) 15

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

Код и наименование компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Общекультурные компетенции	
ОК-7 способностью использовать основы экономических и математических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	Владеть - навыками применения экономических и математических моделей при оценке и повышения качества управления в таможенных органах. Шифр: В (ОК-7) – 4
	Знать - основные экономико-математические модели применяемые для оценки качества управления. Шифр: З (ОК-7) – 5
	Уметь - применять и интерпретировать результаты экономико-математических моделей для оценки и повышения качества управления в таможенных органах. Шифр: У (ОК-7) – 6
Профессиональные компетенции	
ПК-25 способностью организовывать сбор информации для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности таможни (таможенного поста) и их структурных подразделений, анализировать качество предоставляемых услуг	Владеть - навыками анализа и выбора ключевых принципов организации управления качеством, ориентированном на потребителя; Шифр: В (ПК-25) – 4
	Владеть - навыками грамотного решения различных вопросов управления качеством; Шифр: В (ПК-25) – 3
	Владеть - навыками развития и внедрения стандартов обслуживания клиентов. Шифр: В (ПК-25) – 5
	Знать - систему показателей качества услуг и принципы планирования качества, характер информации, предшествующей планированию, инструментарий, применяемый в процессе планирования. Шифр: З (ПК-25) – 3
	Уметь - вырабатывать квалифицированные решения об улучшении качества работы всех подразделений таможни, постоянно повышать уровень знаний работников и мотивировать персонал за качественную работу. Шифр: У (ПК-25) – 4

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

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

Код компетенции	Предшествующие дисциплины	Параллельно осваиваемые дисциплины	Последующие дисциплины

ОК-7	Математика; Эконометрика; Экономико-математическое моделирование в таможенном деле	Оценка эффективности таможенной деятельности; Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы; Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена; Таможенная статистика	
ПК-25	Маркетинг таможенных услуг; Стратегическое управление развитием; Таможенный менеджмент; Управление социально-экономическими процессами в таможенной деятельности	Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы; Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена; Производственная практика: преддипломная практика; Управление таможенными органами и таможенной деятельностью	

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	6	6
подготовка к практическим занятиям	103	103
составление конспектов	14	14
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	1	0	2	28	31
2	Методологические основы управления каче-ством таможенных услуг	1	0	2	69	72
3	Методические основы управления качеством таможенных услуг	0	0	2	20	22
4	Контрольная работа	0	0	0	6	6
	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 Понятийный аппарат управления качеством таможенных услуг.	Цель, задачи и структура управления качеством таможенных услуг. Место теории управления качеством таможенных услуг в общей системе теории таможенного дела. Понятие «таможенная услуга». Систематизированные подходы к определению понятия «Услуга». Обобщение подходов к определению понятия «таможенная услуга». Актуальный перечень таможенных услуг, оказываемых таможенными органами. Сущность и содержание понятий «качество таможенной услуг» и «управление качеством таможенных услуг».	1

2	Методологические основы управления каче-ством таможенных услуг	Формирование структуры методологических основ управления качеством таможенных услуг Факторы, влияющие на управление качеством таможенных услуг Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг Принципы управления качеством таможенных услуг Методический подход к формированию системы управления качеством таможенных услуг Методика мониторинга результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг	Основные этапы создания системы управления качеством таможенных услуг в таможенном органе. Модель взаимосвязи элементов системы управления качеством таможенных услуг и механизма управления качеством Классификация факторов, влияющих на процессы управления качеством. Факторы, влияющие на управление таможенными органами. Тенденции в развитии управления качеством таможенных услуг. Законы развития экономики и управления и их применение в управлении качеством таможенных услуг. Общие законы управления. Частные законы управления. Общие экономические законы. Закономерности развития управления качеством таможенных услуг. Систематизированные общие принципы управления. Пирамида качества TQM. Частные принципы управления. Методологический подход к формированию принципов управления качеством таможенных услуг. Механизм формирования принципов управления качеством таможенных услуг. Механизм управления. Структура системы управления. Процессы управления. Совершенствование управления. Этапы процесса таможенного контроля товаров и транспортных средств. 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.	1
			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 Понятийный аппарат управления качеством таможенных услуг	Цель, задачи и структура управления качеством таможенных услуг. Методика оценки уровня качества таможенных услуг представителями ВЭД. Место теории управления качеством таможенных услуг в общей системе теории таможенного дела. Понятие «таможенная услуга». Систематизированные подходы к определению понятия «Услуга». Обобщение подходов к определению понятия «таможенная услуга». Актуальный перечень таможенных услуг, оказываемых таможенными органами. Сущность и содержание понятий «качество таможенной услуг» и «управление качеством таможенных услуг».	2
2	Методологические основы управления каче-ством таможенных услуг	Формирование структуры методологических основ управления качеством таможенных услуг Факторы, влияющие на управление качеством таможенных услуг Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг Принципы управления качеством таможенных услуг	Основные этапы создания системы управления качеством таможенных услуг в таможенном органе. Модель взаимосвязи элементов системы управления качеством таможенных услуг и механизма управления качеством Классификация факторов, влияющих на процессы управления качеством. Факторы, влияющие на управление таможенными органами. Тенденции в развитии управления качеством таможенных услуг. Законы развития экономики и управления и их применение в управлении качеством таможенных услуг. Общие законы управления. Частные законы управления. Общие экономические законы. Закономерности развития управления качеством таможенных услуг. Систематизированные общие принципы управления. Пирамида качества TQM. Частные принципы управления. Методологический подход к формированию принципов управления качеством таможенных услуг. Механизм формирования принципов управления качеством таможенных услуг.	2

3	Методические основы управления качеством таможенных услуг	Методический подход к формированию системы управления качеством таможенных услуг Методика мониторинга результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг	Механизм управления. Структура системы управления. Процессы управления. Совершенствование управления. Этапы процесса таможенного контроля товаров и транспортных средств. 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.	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 практическому занятию	Методика оценки уровня качества таможенных услуг представителями ВЭД.	7
Теоретические основы управления качеством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Место теории управления качеством таможенных услуг в общей системе теории таможенного дела.	7
Теоретические основы управления качеством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Систематизированные подходы к определению понятия «Услуга»	7
Теоретические основы управления качеством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Сущность и содержание понятий «качество таможенной услуг» и «управление качеством таможенных услуг».	7
Методологические основы управления каче-ством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Основные этапы создания системы управления качеством таможенных услуг в таможенном органе.	7
Методологические основы управления каче-ством таможенных услуг	Доработка конспекта лекции с применением учебника, методической и дополнительной литературы	Система управления качеством таможенных услуг в таможенном органе	7
Методологические основы управления каче-ством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Модель взаимосвязи элементов системы управления качеством таможенных услуг и механизма управления качеством.	7
Методологические основы управления каче-ством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Классификация факторов, влияющих на процессы управления качеством. Факторы, влияющие на управление таможенными органами.	7
Методологические основы управления каче-ством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Тенденции в развитии управления качеством таможенных услуг.	7

Методологические основы управления каче-ством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Общие законы управления.	7
Методологические основы управления каче-ством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Закономерности развития управления качеством таможенных услуг.	7
Методологические основы управления каче-ством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Систематизированные общие принципы управления.	7
Методологические основы управления каче-ством таможенных услуг	Доработка конспекта лекции с применением учебника, методической и дополнительной литературы	Пирамида качества TQM.	7
Методологические основы управления каче-ством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Механизм формирования принципов управления качеством таможенных услуг.	6
Методические основы управления качеством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Механизм управления. Структура системы управления. Процессы управления.	5
Методические основы управления качеством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Этапы процесса таможенного контроля товаров и транспортных средств.	5
Методические основы управления качеством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Принципы мониторинга таможенных услуг.	5
Методические основы управления качеством таможенных услуг	Подготовка к практическому занятию	Экономическая эффективность управления качеством таможенных услуг. Социальная эффективность управления качеством таможенных услуг. Безопасность, как эффективность управления качеством таможенных услуг.	5

Контрольная работа	Контрольная работа	1. Позиции системы менеджмента качества, на основе объединения данных мирового опыта. 2. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами), его разновидности. 3. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении. 4. Организационные строения и модели по управлению качеством. 5. Качество – всемирное поле для соперничества. 6. Японский метод управления качеством. 7. Российский и международный подход к управлению качеством 8. Методы административные и экономические к управлению качеством. 9. Развитие технологий и понятия качества. 10. Суть Тотального управления качеством (TQM). 11. Качество как экономическая категория. 12. Основные подходы к менеджменту качества. 13. Управление качеством, используя основы стандартов ИСО. 14. Системный подход к управлению качеством. 15. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества. 16. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества. 17. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества. 18. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества. 19. Методы и цели для оценки качества продукции. 20. Важность обучения персонала в системе качества. 21. Место метрологии в системе менеджмента качества. 22. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества 23. Важность самоаттестации и самооценки персонала организации в системе качества. 24. Групповые подходы к оптимизации качества. 25. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества. 26. Организация управления процессами как важнейший элемент системы качества. 27. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации 28. Статистическое регулирование процессов. 29. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах. 30. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества. 31. Правовые основы сертификации продукции и услуг. 32. Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией. 33. Роль документации в системе управления качеством. 34. Объективные факторы стабильного повышения качества. 35. Качество как объект управления. 36. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. 37. Управление затратами на обеспечение качества. 38. Роль типизации и стандартизации в системе качества. 39. Юридические основы сертификации продукции и услуг. 40. Сущность и содержание сертификации. 41. Роль сертификации в улучшении качества и экономики предприятия. 42. Международный опыт в сертификации. 43. Правовая основа и периоды сертификации систем качества. 44. Критерии затрат на качество. 45. История управления качеством.	6

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	Управление качеством; Логос, 2016.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||66418	Электронный ресурс
2	Управление качеством; Юриспруденция, 2012.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||8057	Электронный ресурс
Дополнительная литература		
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
4	Управление качеством таможенных услуг; Российская **таможенная** академия, 2013.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||69831	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	Пакет MS Office	Microsoft (Зарубежный)	Лицензионное

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

№ п/п	Наименование	Краткое описание	Режим доступа
1	официальный сайт Приволжского таможенного управления ФТС РФ.	http://ptu.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	Консультант плюс	http://www.consultant.ru	Ресурсы открытого доступа
4	Международный таможенный электронный журнал	www.worldcustomsjournal.org	Ресурсы открытого доступа
5	Официальный сайт Всемирной таможенной организации	www.wcoomd.org	Ресурсы открытого доступа
6	Официальный сайт Всемирной торговой организации	www.wto.org	Ресурсы открытого доступа
7	Официальный сайт Евразийского экономического союза	eaeunion.org	Ресурсы открытого доступа
8	Официальный сайт Евразийской экономической комиссии	eurasiancommission.org	Ресурсы открытого доступа
9	Официальный сайт информационно-правовой системы «Гарант»	http://www.garant.ru	Ресурсы открытого доступа
10	Официальный сайт Федеральной таможенной службы России	www.customs.ru	Ресурсы открытого доступа
11	УИС РОССИЯ - Университетская информационная система РОССИЯ	http://www.cir.ru/index.jsp	Ресурсы открытого доступа
12	Электронная библиотека изданий СамГТУ	http://irbis.samgtu.local/cgi-bin/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe	Российские базы данных ограниченного доступа
13	Электронно-библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/	Российские базы данных ограниченного доступа

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

Лекционные занятия

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер / ноутбук), программное обеспечение: MS Excel, MS Word;
- аудитория, оснащенная учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя.

Практические занятия

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер / ноутбук), программное обеспечение: MS Excel, MS Word, «Консультант Плюс»;
- аудитория, оснащенная учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя.

Самостоятельная работа

- компьютерный класс, оснащенный компьютерами с доступом в Интернет и обеспечивающими доступ в электронно-информационную образовательную среду СамГТУ;
- презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентационные материалы);
- пакеты ПО общего назначения (MS Excel, MS Word);
- материально-техническое обеспечение НТБ СамГТУ;
- ресурсы УИТ СамГТУ.

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.Б.08.05 «Управление качеством в таможенных органах»

Фонд оценочных средств
по дисциплине
Б1.Б.08.05 «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	2020
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

Код и наименование компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Общекультурные компетенции	
ОК-7 способностью использовать основы экономических и математических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	Владеть - навыками применения экономических и математических моделей при оценке и повышения качества управления в таможенных органах. Шифр: В (ОК-7) – 4
	Знать - основные экономико-математические модели применяемые для оценки качества управления. Шифр: З (ОК-7) – 5
	Уметь - применять и интерпретировать результаты экономико-математических моделей для оценки и повышения качества управления в таможенных органах. Шифр: У (ОК-7) – 6
Профессиональные компетенции	
ПК-25 способностью организовывать сбор информации для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности таможни (таможенного поста) и их структурных подразделений, анализировать качество предоставляемых услуг	Владеть - навыками анализа и выбора ключевых принципов организации управления качеством, ориентированном на потребителя; Шифр: В (ПК-25) – 4
	Владеть - навыками грамотного решения различных вопросов управления качеством; Шифр: В (ПК-25) – 3
	Владеть - навыками развития и внедрения стандартов обслуживания клиентов. Шифр: В (ПК-25) – 5
	Знать - систему показателей качества услуг и принципы планирования качества, характер информации, предшествующей планированию, инструментарий, применяемый в процессе планирования. Шифр: З (ПК-25) – 3
	Уметь - вырабатывать квалифицированные решения об улучшении качества работы всех подразделений таможни, постоянно повышать уровень знаний работников и мотивировать персонал за качественную работу. Шифр: У (ПК-25) – 4

Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам

Компетенция	Оценочные средства					
	Письменный отчет	Устный опрос	Письменный отчет	Письменный отчет	Письменный отчет	
	Раздел 1	Раздел 2		Раздел 3	Раздел 1-3	
	Практические занятия				*Контрольная работа*	*Промеж*
ОК-7	З (ОК-7) – 5 У (ОК-7) – 6	З (ОК-7) – 5 У (ОК-7) – 6		-	З (ОК-7) – 5 У (ОК-7) – 6 В (ОК-7) – 4	
ПК-25	-	-		З (ПК-25) – 3 У (ПК-25) – 4	З (ПК-25) – 3 У (ПК-25) – 4 В (ПК-25) – 3 В (ПК-25) – 4 В (ПК-25) – 5	

Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен)

1. Цель, задачи и структура управления качеством таможенных услуг. Место теории управления качеством таможенных услуг в общей системе теории таможенного дела.
2. Понятие «таможенная услуга». Систематизированные подходы к определению понятия «Услуга». Обобщение подходов к определению понятия «таможенная услуга».
3. Актуальный перечень таможенных услуг, оказываемых таможенными органами.
4. Сущность и содержание понятий «качество таможенной услуг» и «управление качеством таможенных услуг».
5. Основные этапы создания системы управления качеством таможенных услуг в таможенном органе.
6. Модель взаимосвязи элементов системы управления качеством таможенных услуг и механизма управления качеством
7. Классификация факторов, влияющих на процессы управления качеством.
8. Факторы, влияющие на управление таможенными органами.
9. Тенденции в развитии управления качеством таможенных услуг.
10. Законы развития экономики и управления и их применение в управлении качеством таможенных услуг.
11. Общие законы управления. Частные законы управления. Общие экономические законы.
12. Закономерности развития управления качеством таможенных услуг.
13. Систематизированные общие принципы управления.
14. Пирамида качества TQM.
15. Частные принципы управления.
16. Методологический подход к формированию принципов управления качеством таможенных услуг.
17. Механизм формирования принципов управления качеством таможенных услуг
18. Механизм управления. Структура системы управления. Процессы управления.
19. Совершенствование управления. Этапы процесса таможенного контроля товаров и транспортных средств.
20. Комфортность и доступность таможенных услуг.
21. Качество таможенных услуг. Принципы мониторинга таможенных услуг.
22. Этапы мониторинга – организационный, исследовательский, аналитический, отчетно-информационный, заключительный.
23. Экономическая эффективность управления качеством таможенных услуг.
24. Социальная эффективность управления качеством таможенных услуг.
25. Безопасность, как эффективность управления качеством таможенных услуг.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций. Описание шкал оценивания

Процедура оценивания представлена в табл. 3 и реализуется поэтапно:

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 промежуточной аттестации согласно матрице соответствия оценочных средств результатам обучения (табл. 2).

2-й этап процедуры оценивания: интегральная оценка достижения обучающимся запланированных результатов обучения по итогам промежуточной аттестации.

Таблица 3

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	Устный опрос *(раздел 2)*	Систематически на практических занятиях */ устно*	экспертный	баллы	Журнал учета успеваемости, рабочая книжка преподавателя
2	Письменный отчет *(разделы 1-3)*	Систематически на практических занятиях */ письменно*	экспертный	баллы	Журнал учета успеваемости, рабочая книжка преподавателя
3	Контрольная работа *(разделы 1-3)*	1 раз за курс */ письменно*	экспертный	баллы	Журнал учета успеваемости, рабочая книжка преподавателя
4	Вопросы к экзамену	По окончании изучения дисциплины */ устно*	экспертный	по пятибалльной шкале	Рабочая книжка преподавателя, экзаменационная 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 (контрольная работа, экзамен): оценка – 5 («отлично»); 4

(«хорошо»); 3 («удовлетворительно»); 2 («неудовлетворительно»). Практические занятия (устный опрос, письменные отчеты) оцениваются балльно-рейтинговой оценкой.

Шкала оценивания:

«Отлично» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций *86% и 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 *70 – 85%* (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%* (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 в табл. 4

Таблица 4

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.