

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 15.03.2024 20:51:37
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 7 ОП ВО

**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 И БЕЗОПАСНОСТИ»**

УТВЕРЖДЕНА

на заседании методической комиссии

Протокол №1 от «17» мая 2017 г.

Б1.В.ДВ.10.01 «Управление качеством государственных услуг в таможенном деле»

УКГУТД

38.05.02. «Таможенное дело»

Специализация № 3 «Таможенные операции и таможенный контроль»

Квалификация: специалист таможенного дела

Формы обучения: очная/заочная

Год набора - 2018

Санкт-Петербург, 2017 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Кандидат военных наук, доцент кафедры таможенного администрирования и безопасности
З.А. Отрешко

Заведующий кафедрой

таможенного администрирования и безопасности, канд. псих. наук С.М. Чижиков

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 «Управление качеством государственных услуг в таможенном деле» 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 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
		ПК-25.4 / по заочной форме	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
навыками по организации сбора информации для управленческой деятельности, оценке эффективности деятельности таможни (таможенного поста) и их структурных подразделений, анализу качества предоставляемых услуг	ПК-25.3 / ПК-25.4	На уровне знаний: основные способы и методы управления качеством функционирования таможенных органов, правовые основы контроля качества работы таможенных органов, организационную структуру системы мониторинга качества; основные способы и методы реализации управленческих решений в сфере обеспечения качества работы должностных лиц таможенных органов; правовые основы управления качеством в таможенном деле.
		На уровне умений: анализировать качество работы таможенного органа, различать преимущества различных систем принятия и исполнения решений в таможенном органе, взаимозависимость различных структур и

		<p>уровней оценки качества внутри таможенной службы, оценивать внешние и внутренние риски для эффективного управления качеством в таможенных органах.; использовать специальную справочную литературу, нормативно-правовые и методические документы при решении практических вопросов осуществления управления качеством в таможенном деле;</p> <p>оценивать внутренние и внешние риски для эффективного управления качеством работы таможенного органа.</p> <p>На уровне навыков: принципами анализа основных факторов и критериев оценки качества деятельности таможенных органов по осуществлению возложенных на них обязанностей (функций); технологиями оценки преимуществ различных вариантов принятия и выполнения решений по обеспечению качества в таможенном деле; навыками определения степени взаимозависимости различных структур и должностных лиц, контролирующих обеспечение качества внутри таможенной системы.</p>
--	--	--

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

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы или 108 академических часов.

Для очной формы обучения трудоемкость контактной работы с преподавателем составляет 54 академических часа (из них 10 часов – лекции, 44 часа – практические занятия), самостоятельной работы – 54 академических часа.

Для заочной формы обучения трудоемкость контактной работы с преподавателем составляет 12 академических часов (из них 4 часа – лекции, 8 часов – практические занятия), самостоятельной работы – 92 академических часа, промежуточный контроль – 4 академических часа.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Управление качеством государственных услуг в таможенном деле» включена в состав дисциплин по выбору Учебного плана подготовки специалистов по специальности 38.05.02 «Таможенное дело».

Содержание курса является результатом изучения дисциплин: «Основы таможенного дела» (базовая часть), «Товарная номенклатура ВЭД» модуля «Товароведение, таможенная экспертиза и ТН ВЭД» (базовая часть), «Организация таможенного оформления товаров и транспортных средств» модуля «Таможенный контроль» (базовая часть), «Контракты и внешнеторговая документация» (вариативная часть), «Основы ВЭД» (вариативная часть). Усвоение курса предполагает использование и интеграцию знаний и навыков, полученных студентам в ходе изучения большинства дисциплин.

Содержание курса является основой для дальнейшего изучения дисциплин: «Таможенные процедуры и специальные таможенные процедуры» и «Декларирование товаров и транспортных средств» модуля «Таможенные процедуры» (базовая часть), «Технологии таможенного контроля (практикум)» и «Таможенный контроль после выпуска товаров и транспортных средств» модуля «Таможенный контроль» (базовая часть), «Запреты и ограничения внешнеторговой деятельности» (базовая часть) модуля «Государственное регулирование ВТД», «Таможенные платежи» (базовая часть), модуля «Информационные таможенные технологии» (базовая часть), «Выявление и основы расследования административных правонарушений, отнесенных к компетенции таможенных органов» модуля «Административно–правовые основы деятельности таможенных органов» (базовая часть), «Анализ финансово–хозяйственной деятельности предприятия» (вариативная часть), «Таможенное оформление и таможенный контроль товаров, перемещаемых различными видами транспорта» (вариативная часть), «Деятельность юридических лиц в сфере таможенного дела» (вариативная часть).

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом: зачет.

2. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Всего	Объем дисциплины (модуля), час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	ПКС		
Тема 1.	Качество как объект управления в таможенном деле. Историческая эволюция понятия «качество» в таможенном деле.	20	2	0	8	0	10	О
Тема 2.	Инструменты контроля, анализа, управления и улучшения качества в таможенном деле.	24	1	0	10	0	13	О, Т
Тема 3.	Разработка и внедрение систем качества и обеспечение их функционирования в таможенном деле.	24	2	0	10	0	12	О
Тема 4.	Сертификация продукции и систем качества. Аудит качества. Правовые вопросы в области качества в таможенном деле.	20	3	0	8	0	9	О, Т

Тема 5.	Экономика качества в таможенном деле.	20	2	0	8	0	10	О, Т
	Промежуточный контроль		Зачет					
	Всего	108	10	0	44	2*	54	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Всего	Объем дисциплины (модуля), час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	ПКС		
Тема 1.	Качество как объект управления в таможенном деле. Историческая эволюция понятия «качество» в таможенном деле.	23	1	0	2	0	20	О
Тема 2.	Инструменты контроля, анализа, управления и улучшения качества в таможенном деле.	22	0	0	2	0	20	О, Т
Тема 3.	Разработка и внедрение систем качества и обеспечение их функционирования в таможенном деле.	22	1	0	1	0	20	О
Тема 4.	Сертификация продукции и систем качества. Аудит качества. Правовые вопросы в области качества в таможенном деле.	22	1	0	1	0	20	О, Т
Тема 5.	Экономика качества в таможенном деле.	15	1	0	2	0	12	О, Т
	Промежуточный контроль		Зачет					
	Всего	108	4	0	8	2*	92	

Условные обозначения: УО – устный опрос, О-опрос, Т – тест.

*- не входит в общий объем нагрузки

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Качество как объект управления в таможенном деле. Историческая эволюция понятия «качество» в таможенном деле.

Сущность понятия «качество» в таможенном деле. Объект и субъект управления качеством: политический, социальный, экономический аспекты. Специфика управления

качеством в таможенном деле. Основные термины и определения: нормативно-правовая база. Классификация показателей качества услуг в таможенном деле. Уровень качества таможенных услуг, оптимальный уровень качества: анализ исторического российского опыта. Становление и развитие подходов к управлению качеством за рубежом.

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

Тема 2. Инструменты контроля, анализа, управления и улучшения качества работы таможенных органов.

Основные и вспомогательные инструменты управления качеством. Основные положения российского и международного стандартов. Государственная система стандартизации таможенных услуг. Принципы формирования системы управления качеством. Отличие направлений модернизации российской системы от зарубежной. Взаимодействие с международными стандартами. Организация и виды контроля качества. Выборочный контроль. Методика анализа качества работы таможенных органов.

Основные понятия: контроль качества, правовая база контроля качества, стандартизация таможенных услуг, система управления качеством, анализ качества.

Тема 3. Разработка и внедрение систем качества и обеспечение их функционирования в таможенных органах.

Этапы формирования системы управления качеством. Документационное обеспечение. Организационное обеспечение управления качеством. Роль и задачи подсистемы управления качеством. Совершенствование систем качества. Прогнозирование, планирование, проектирование процессов управления качеством. Управление рисками.

Основные понятия: этапы формирования системы управления качеством, управление качеством, управление рисками.

Тема 4. Аудит качества в таможенном деле. Правовые вопросы в области качества работы таможенных органов.

Виды аудитов: аудит системы, аудит процесса, аудит услуги. Внутренний и внешний аудит - преимущества и недостатки. Подготовка и планирование внутренних аудитов. Условия проведения аудита.

Основные понятия: аудит качества, внутренний и внешний аудит, условия проведения аудита.

Тема 5. Экономика качества в таможенном деле.

Состав и классификация затрат на качество. Взаимосвязь затрат и уровня качества. Оценка структуры и величины затрат на качество. Методы анализа затрат на качество.

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

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

Устный опрос (УО).

Зачет (З): Устный опрос по вопросам, выносимым на зачет.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Управление качеством государственных услуг в таможенном деле» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Тема 1. Качество как объект управления в таможенном деле. Историческая эволюция понятия «качество» в таможенном деле.	О
Тема 2. Инструменты контроля, анализа, управления и улучшения качества в таможенном деле.	О, Т
Тема 3. Разработка и внедрение систем качества и обеспечение их функционирования в таможенном деле.	О
Тема 4. Сертификация продукции и систем качества. Аудит качества. Правовые вопросы в области качества в таможенном деле.	О, Т
Тема 5. Экономика качества в таможенном деле.	О, Т

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

Устный опрос по вопросам. В каждом билете не менее 2х теоретических вопросов.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Полный перечень типовых оценочных материалов находится на Кафедре таможенного администрирования и безопасности.

1. Примерные темы докладов.

1. Эволюция парадигмы управления качеством.
2. Роль управления качеством в общей системе менеджмента.
3. Современная концепция управления качеством.
4. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.
5. Показатели качества и методы их определения.
6. Особенности японской системы управления качеством.
7. Основные направления в области управления качеством.
8. Роль и назначение стандартизации в обеспечении качества.
9. Организационно-правовые основы стандартизации в России.
10. Функционирование системы обеспечения качества.
11. Международная стандартизация как инструмент обеспечения качества.
12. Сертификация в системе обеспечения качества.
13. Организационно-правовые основы сертификации в России.
14. Функционально-стоимостный анализ в управлении качеством.
15. Петля и спираль качества как организационно-методические принципы обеспечения и управления качеством.
16. Перспективы совершенствования организации взаимодействия между таможенными органами в области контроля качества в таможенном деле.
17. Совершенствование регулирования деятельности по контролю качества в области таможенного дела.
18. Порядок организации системы управления качеством в таможенных органах.
19. Направления развития принципов управления качеством в области таможенного дела.
20. Технологии таможенного контроля и мониторинга качества работы таможенных органов.

2. Примерные темы деловых игр и круглых столов.

1. Организация подготовки и сдачи квалификационного экзамена на соответствие требованиям к специалисту по контролю качества в таможенных органах.
2. Управление качеством работы таможенных органов: состояние и перспективы деятельности в Российской Федерации.
3. Организация взаимодействия таможенных органов и других государственных органов при рассмотрении обращений юридических лиц по вопросам контроля качества.
4. Организация проведения должностными лицами таможенных органов мероприятий по мониторингу качества.
5. Подготовка документов для представления отчетности по итогам аудита качества в таможенных органах.

3. 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 таможенно-тарифного регулирования, а также запретов и ограничений при ввозе товаров в РФ и вывозе товаров из РФ; 3. Обеспечение единообразного применения всеми таможенными органами на территории РФ таможенного законодательства ТС и законодательства РФ.
4.	Современной тенденцией развития государственного контроля (надзора) в	1. Измерение результатов деятельности, а не измерение затрат; 2. Организация непрерывного контроля;

	Российской Федерации является:	3. Передача функций контроля профессиональным контролерам.
5.	Порядок организации и осуществления государственного контроля (надзора) в соответствующей сфере деятельности устанавливается:	1. Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации; 2. Федеральным законом, а также Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации в случае, если указанный порядок не установлен федеральным законом; 3. Президентом Российской Федерации.
6.	Полномочия государственных контролирующих органов распространяются:	1. Только на государственные структуры; 2. На государственные, негосударственные и частные структуры; 3. На государственные и негосударственные структуры, а также на социальные институты и общественные формирования.
7.	Создание, реорганизация и ликвидация РТУ, таможен и таможенных постов осуществляются в порядке, определенном:	1. ФТС России; 2. Правительством Российской Федерации; 3. Президентом Российской Федерации.
8.	К основным критериям оценки работы таможенных органов относятся:	1. Количество таможенных деклараций, поданных в таможенные органы для выпуска товаров; 2. Своевременность и полнота поступления таможенных платежей; 3. Эффективность таможенного администрирования.
9.	При осуществлении мер в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства Таможенного союза и законодательства государств – членов Таможенного союза таможенные органы используют:	1. Информационные таможенные технологии; 2. Технические средства таможенного контроля; 3. Систему управления рисками.
10.	Основным стратегическим ориентиром таможенной службы Российской Федерации является:	1. Совершенствование таможенной службы на долгосрочную перспективу во взаимосвязи с долгосрочными целями и задачами; 2. Создание благоприятных условий для привлечения инвестиций в российскую экономику и обеспечение полного поступления доходов в федеральный бюджет; 3. Обеспечение экономической безопасности в сфере внешнеэкономической деятельности Российской Федерации и содействие внешней торговле.

11.	Одной из функций ФТС России является:	<ol style="list-style-type: none"> 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:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Принуждение к совместной деятельности; 2. Достижение совместных целей; 3. Специфический обмен информацией эмоционального интеллектуального содержания.
13.	К коммуникационным барьерам относится:	<ol style="list-style-type: none"> 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:	<ol style="list-style-type: none"> 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:	<ol style="list-style-type: none"> 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:	<ol style="list-style-type: none"> 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 миллионов рублей.
17.	Срок действия Свидетельства о включении в Реестр таможенных представителей:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 3 года; 2. 5 лет; 3. Сроком действия не ограничивается.
18.	При заключении договора с представляемым лицом таможенный представитель вправе:	<ol style="list-style-type: none"> 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 таможенного 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 миллиона 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, осуществляющих 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

Недели	Виды учебных занятий (лекции/семинары)	Посещение учебных занятий	Письменные работы	Устные выступления		Работа на ПК	Компенсирующие задания (сверх расчетных 100 баллов)	Промежуточная аттестация	Итого (максимально-расчетное количество баллов)
			Тестирование	Доклад (с презентацией / без презентации)	Устный опрос	Решение задач на ПК		Экзамен	
Кол-во баллов за 1 вид мероприятия		0,5	2	1	2	3	3	25	36,5
1 л		0,5							
2 л		0,5							
3 с		0,5			2				
4 с		0,5	2		2	3			11
5 л		0,5							
6 л		0,5							
7 с		0,5	2	1					
8 с		0,5		1		3	9		18
9 с		0,5	2			3			
	Текущий контроль 1*	4,5	6	2	4	9	9		34,5
10 с		0,5		1	2				
11 с		0,5		1	2	3			
12 л		0,5							10,5
13 л		0,5	2						
14 л		0,5			2				
15 л		0,5			2				
16 с		0,5				3	9		20
17 с		0,5	2	1	2	3			
	Текущий** контроль 2	4	4	3	10	9	9	25	64
Всего за семестр (баллов)		8,5	10	5	14	18	18	25	98,5

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	ПК-25.3	Способность осуществлять сбор информации в рамках управленческой деятельности таможенных органов и с целью мониторинга эффективности деятельности таможенных органов

	подразделений, анализировать качество предоставляемых услуг	ПК-25.4 / по заочной форме	Способность осуществлять сбор информации в рамках управленческой деятельности таможенных органов и с целью мониторинга эффективности деятельности таможенных органов
--	---	-------------------------------	--

5. Вопросы для подготовки к зачету.

1. Основные понятия и категории управления качеством в таможенном деле (градация, мера, уровень, обеспечение, планирование, улучшение качества).
2. Показатели качества, их классификация и характеристика.
3. История развития науки управления качеством.
4. Отечественный опыт управления качеством в таможенном деле.
5. Комплексная система управления качеством работы таможенного органа, характеристика, основные понятия.
6. Концепция качества в таможенном деле.
7. Философия Деминга.
8. 14 принципов управления по Демингу и их характеристика.
9. Философия Кросби.
10. Философия Джурана.
11. Философия всеобщего качества – понятие, принципы.
12. Правовое регулирование качества оказания таможенных услуг.
13. Основы стандартизации таможенного дела, основные понятия и цели. Задачи и функции стандартизации качества.
15. Стандарты качества и их характеристика.
16. Понятие и характеристика ИСО.
17. Метод «Шесть Сигм» и его характеристика.
18. Статистические методы управления качеством работы таможенных органов.
19. Диаграмма Парето, характеристика, этапы построения.
20. Методы получения информации об удовлетворенности потребителей, характеристика.
21. Качество и конкурентоспособность работы таможенных органов.
22. Виды изменений качества в таможенном деле и их характеристика.
23. Поддержание всеобщего качества в таможенных структурах.

Шкала оценивания.

от 51 до 60 баллов	«удовлетворительно» (E)
от 61 до 65 баллов	«удовлетворительно» (D)
от 66 до 77 баллов	«хорошо» (C)
от 78 до 85 баллов	«хорошо» (B)
от 86 до 100 баллов	«отлично» (A)

4.4. Методические материалы

Критерии оценки ответа на вопросы зачета:

При оценивании используется балльно-рейтинговая система. Баллы выставляются за посещаемость (максимум 20 баллов), ответ на экзамене (максимум 25 баллов). Дисциплина считается освоенной, если студент набрал не менее 51 балла в результате выполнения всех типов заданий, включая ответ на экзамене. Минимальное количество баллов для допуска к экзамену – 45. Максимальное количество баллов, набираемые студентом, до момента проведения экзамена 70.

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

Дисциплина «Управление качеством государственных услуг в таможенном деле», как правило, изучается студентами на пятом курсе. При подготовке к лекционным занятиям студенту следует ознакомиться с учебно-тематическим планом изучаемой учебной дисциплины, а также с календарным планом прохождения соответствующего курса - с тем, чтобы иметь возможность вспомнить уже пройденный материал данного курса и на этой основе подготовиться к восприятию новой информации, следуя логике изложения курса преподавателем-лектором.

В процессе лекционного занятия студент ведет свой конспект лекций, делая записи, касающиеся основных тезисов лектора. Это могут быть исходные проблемы и вопросы, ключевые понятия и их определения, важнейшие положения и выводы, существенные оценки и т.д.

В заключительной части лекции студент может задать вопросы преподавателю по содержанию лекции, уточняя и уясняя для себя теоретические моменты, которые остались ему непонятными.

Стоит отметить, что необходимо также систематическая самостоятельная работа студента.

Самостоятельная работа студента, прежде всего, подразумевает изучение им учебной и научной литературы, рекомендуемой рабочей программой дисциплины и программой курса.

Значительную роль в изучении данной дисциплины выполняют семинарские занятия, которые призваны, прежде всего, закреплять теоретические знания, полученные в ходе прослушивания и запоминания лекционного материала, изучения источников, ознакомления с учебной и научной литературой. Тем самым семинары способствуют получению студентами наиболее качественных знаний, а также позволяют осуществлять со стороны преподавателя текущий контроль над успеваемостью студентов.

Семинарские занятия преподаватель может проводить в различных формах: обсуждение вопросов темы, заслушивание докладов по отдельным вопросам и их обсуждение, выполнение письменных работ, тестирование и решение практических задач.

Студент должен заранее уточнить форму проведения предстоящего практического (семинарского) занятия и ознакомиться с планом его проведения. В процессе подготовки к семинару студент самостоятельно аккумулирует знания путем изучения конспекта лекций и соответствующих разделов учебника, ознакомления с дополнительной литературой и источниками, рекомендованными к этому семинарскому занятию.

Отвечать на тот или иной вопрос студентам рекомендуется формулировать наиболее полно и точно, при этом нужно уметь логически грамотно выражать и обосновывать свою точку зрения, свободно оперировать юридическими понятиями и

терминами.

Таким образом, посещение студентом лекционных занятий, активная самостоятельная работа, а также заметное участие на семинарских занятиях необходимы для подготовки и успешной сдачи зачета как формы контроля.

В процессе проведения семинарских занятий проводится тестирование либо в письменной, либо компьютерной форме. Компьютерная программа использует некий исходный, достаточно большой банк тестовых вопросов, формируя случайным образом для каждого студента индивидуальное тестовое задание, не совпадающее с тестовыми заданиями для других студентов; при этом учитывается и тематика вопросов – на основе Учебно-тематического плана по данной дисциплине.

Зачет проводится в устной форме.

При оценивании знаний студентов экзаменатор руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы;
- полнота и лаконичность ответа;
- знание основных проблем дисциплины;
- логика и аргументированность изложения;
- культура ответа.

Более подробную информацию о методике подготовки и сдачи экзамена студент может получить у преподавателя.

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.

- Аристов, Олег Валентинович. Управление качеством : учебник для вузов, рек. М-вом образования и науки Рос. Федерации / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 238 с.
- Басовский, Леонид Ефимович. Управление качеством : учебник для вузов, рек. М-вом образования Рос. Федерации, 2-е изд. / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 211 с.
- Круглов, Михаил Геннадьевич. Инновационный проект : Управление качеством и эффективностью : [учеб.пособие] 2-е изд/ М. Г. Круглов ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве РФ. - М. : Изд-во «Дело» АНХ, 2014. - 333 с.
- Разумов, Владимир Александрович. Управление качеством : учеб.пособие / В. А. Разумов. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 207 с.
- Салимова, Татьяна Анатольевна. Управление качеством: учебник/ Т.А. Салимова. - 6-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2015. - 414 с.
- Таможенное регулирование в Таможенном союзе в рамках ЕврАзЭС: учебник для студентов вузов, учащихся по специальности «Таможенное дело», изд.2 / под.общ.редакцией Шамахова В.А.,Кожанкова Ю.А. СПб.: Издательство СЗИУ РАНХиГС, 2013 – 628 с".

6.2.Дополнительная литература.

- Бакаева О. Новые подходы к организации таможенного оформления и таможенного контроля: за и против // Хозяйство и право. - 2010. - №. 2. - С. 118-121

- Бобков В. Н. Социально-философские аспекты качества и уровня жизни // Уровень жизни населения регионов России. - 2010. - №. 1. - С. 3-7
- Голубцова О. В. ВЕЭ и электронное декларирование // Российское предпринимательство. - 2010. - №. 2(1). - С. 96-100.
- Елканов Б. В. Таможенное оформление и таможенный контроль: понятия и правовая сущность // Бизнес в законе. - 2010. - №. 3. - С. 54-56
- Звягин М. М. Механизм разрешения таможенных конфликтов : понятие и сущность // Административное и муниципальное право. - 2010. - №. 2. - С. 5-9
- Истомина С. И. О спорных вопросах содержания «таможенного дела», «таможенного оформления» и «таможенного режима» // Таможенное дело. - 2010. - № 1. - С. 2-7
- Королев В. К. Правовая культура таможенников // Вестник Российской таможенной академии. - 2010. - № 1. - С. 28-35
- Липатова Н. Г. Моделирование процессов контроля таможенной стоимости товаров / Н. Г. Липатова, Е. Л. Юферева // Вестник Российской таможенной академии. - 2010. - № 2. - С. 69-77
- Павленко Ю. Показатели качества трудовой жизни : принципы построения системы // Человек и труд. - 2010. - № 9. - С. 20-22

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Положение об организации самостоятельной работы студентов ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

Тестовые задания

Вопросы для самостоятельной работы студентов

6.4. Нормативные правовые документы.

- Федеральный закон от 8 декабря 2003 г. № 164-ФЗ «Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности» (с изменениями от 13 июля 2015 г. N 233-ФЗ)
- Федеральный закон от 21 июля 1997г. № 114-ФЗ «О службе в таможенных органах Российской Федерации» (с изменениями от 22 декабря 2014 г. N 431-ФЗ)
- Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ « О государственной гражданской службе Российской Федерации». (с изменениями от 3 июля 2016 г. N 276-ФЗ)
- Таможенный кодекс Таможенного союза.- М.: Эксмо, 2016.
- Указ Президента РФ «Вопросы федеральной таможенной службы от 11 мая 2006 г. №473// Вопросы федеральной таможенной службы.2006. 11 мая.
- РФ. Правительство О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам таможенного дела: постановление от 20 февраля 2010 г. № 75 // Собрание законодательства РФ. - 2010. - N. 9. - С. 967
- Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 25 октября 2016 г. № 1499-ст «Об утверждении национального стандарта Российской Федерации» (вступает в силу 01 ноября 2017 года), 2017.

6.5. Интернет-ресурсы.

Для освоения дисциплины следует пользоваться доступом через сайт научной библиотеки <http://nwara.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы:

- электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»;
- электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»;
- статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист-Вью»
- энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»;
- полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ.

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.

Кроме вышеперечисленных ресурсов, используются следующие ресурсы сети Интернет: <http://uristy.ucoz.ru/>; <http://www.garant.ru/>; <http://www.kodeks.ru/>

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:

- Поисковые системы, используемые для поиска источников информации в сети Интернет;
- Программные средства «Access», «Excel».

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

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов