

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.08.2023 12:01:11
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании

кафедры экономики и бизнеса

Протокол от 22.10.2023 № 2

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(фонд оценочных средств)

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

«Управление качеством в таможенных органах»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

специалитета

бакалавриата, специалитета,
магистратуры

«Таможенное дело»

наименование образовательной программы

38.05.02 «Таможенное дело»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Старкова А.П., старший преподаватель кафедры
экономики и бизнеса, к.э.н.

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2023

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-6 Способен осуществлять подготовку и выбор решений по управлению деятельностью таможенной (предприятия) и их структурных подразделений, оценивать эффективность деятельности и обосновывать предложения по их совершенствованию на основе критериев социально-экономической эффективности с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий принимаемых решений	ИПК – 6.1 Осуществлять поиск и синтез необходимой информации для подготовки и выбор решений по управлению деятельностью таможенной (предприятия) и их структурных подразделений; ИПК – 6.2 Проводить оценку эффективности деятельности таможенной (предприятия) и их структурных подразделений; ИПК – 6.3 Разрабатывает организационно-управленческие решения направленные на совершенствование профессиональной деятельности	Знает: - концептуальные аспекты общего и таможенного менеджмента; основные положения теории управления; - методы оценки эффективности деятельности таможенной и ее структурных подразделений, - инструменты системы управления рисками, методику выявления рисков ситуаций; Умеет: - оценивать состояние и перспективы развития таможенных органов; осуществлять выбор решений по управлению таможенными органами; - анализировать эффективность и качество деятельности таможенных органов; - выявлять признаки риска при таможенном контроле товаров, применять меры по управлению рисками и их минимизации; Владеет:- навыками планирования и прогнозирования деятельности структурных подразделений таможенных органов; - навыками анализа качества услуг, предоставляемых таможенными органами; - навыками применения профилей рисков при таможенном контроле товаров и транспортных средств.	П.24. Регулирование таможенной деятельности П.24.1. Регулирование в сфере таможенного администрирования 08.039 Специалист по внешнеэкономической деятельности Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	ТЕМА 1. Таможенная деятельность как услуга	ПК-6
2	ТЕМА 2. Факторы и принципы управления качеством таможенных услуг	
3	ТЕМА 3. Стандартизация в обеспечении качества таможенных услуг	
4	ТЕМА 4. Система управления таможенным органом.	
5	ТЕМА 5. Эффективность деятельности таможенных органов	
6	ТЕМА 6. Современное состояние вопроса управления качеством в таможенных органах.	

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

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

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения компетенций

Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету (ПК-6: ИПК - 6.1, ИПК - 6.2, ИПК 6.3)

1. Понятие качества, система показателей качества.
2. Необходимость и значение повышения качества продукции.
3. Этапы развития управления качеством.
4. Качество как объект управления.
5. Международный опыт управления качеством.
6. Аспекты качества продукции.
7. Жизненный цикл продукции и его стадии. Петля качества.
8. Становление и развитие менеджмента качества.
9. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
10. История развития систем управления качеством.
11. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством.
12. Теория мотивации «X, Y, Z».
13. Теория мотивации по потребностям А. Маслоу.
14. Способы вознаграждения в менеджменте.

15. Премии по качеству.
16. Особенности управления качеством в США.
17. Управление качеством в странах ЕС.
18. Японский опыт управления качеством.
19. Использование зарубежного опыта управления качеством в России.
20. Статистические методы контроля качества продукции.
21. Стратификация данных.
22. Графики.
23. Диаграмма Парето.
24. Причинно-следственная диаграмма.
25. Контрольный листок и гистограмма.
26. Диаграмма разброса.
27. Контрольные карты.
28. Сущность стандартизации.
29. Элементы и категории системы стандартизации.
30. Система стандартизации России.
31. Международные стандарты ИСО серии 9000.
32. Развитие общих принципов управления организациями.
33. Показатели качества таможенной деятельности.
34. Теоретические основы управления качеством таможенной деятельности.
35. Методическая схема создания системы управления таможенным органом на основе МС ИСО серии 9000.

Примерный тест для итогового тестирования

(ПК-6: ИПК - 6.1, ИПК - 6.2, ИПК 6.3):

1. Управление качеством:

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

2. К функциям управления качеством относят следующие:

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

3. Петля качества:

- а) типичные этапы, через которые с точки зрения товарооборота, проходит успешная товарная категория по мере становления, процветания, созревания и спада.
- б) типичные для товарной марки тенденции падения и усиления сбыта по мере изменения качественных характеристик услуги (товара), совершаемых на основе данных обратной связи;
- в) иллюстрирует цикличность процесса управления качеством товаров и услуг. Суть в

том, что деятельность по управлению качеством проходит замкнутый цикл: планирование – действие – контроль результатов – коррекция деятельности;

г) замкнутый жизненный цикл продукции, включающий основные этапы существования: планирование, производство, эксплуатацию, усовершенствование качества, утилизацию и др.

4. К составляющим карты планирования качества относятся такие показатели:

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

5. Сертификация:

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

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

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

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

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

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

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

7. Этапы управления качеством это:

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

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

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

г) Маркетинговый, конструкторский, производственный, эксплуатационный.

8. ISO это:

а) Государственный стандарт РФ в области систем качества;

б) Система международных стандартов в области качества;

в) Система стандартов ЕС в области качества;

г) Система национальных стандартов США в области качества;

д) Международная организация по стандартизации.

9. Сертификация продукции – это:

а) обязательное условие;

б) добровольное действие;

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

г) условие обязательное только при осуществлении международной торговли.

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

а) входной;

б) сплошной;

в) разрушительный;

г) инструментальный;

д) выборочный;

е) визуальный.