

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Набережночелнинский институт (филиал)  
Отделение юридических и социальных наук



Утверждаю

Заместитель директора  
по образовательной деятельности  
НЧИ КФУ Н.Д.Ахметов



« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

### Таможенные органы

Специальность: 38.05.02 - Таможенное дело

Специализация:

Квалификация выпускника: специалист таможенного дела

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Ахмадуллина И.А. (Кафедра конституционного, административного и международного права, Отделение юридических и социальных наук), irina-ahm@rambler.ru

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

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-28	способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников
ПК-29	способностью формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможни (таможенного поста) и их структурных подразделений
ПК-30	способностью организовывать отбор, расстановку кадров, планировать профессиональное обучение и аттестацию кадрового состава таможни
ПК-31	способностью разрабатывать программы развития таможни (таможенного поста) и организовывать планирование деятельности их структурных подразделений
ПК-32	владением навыками применения в таможенном деле информационных технологий и средств обеспечения их функционирования в целях информационного сопровождения профессиональной деятельности

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- организационные и законодательные основы деятельности в управлении таможенными органами; закономерности развития, планирования, размещения, ресурсного обеспечения таможенного дела
- основные положения действующего законодательства и нормативно- правовых актов ФТС России в области регулирования деятельности разных категорий работников таможенных органов; методику разработки должностных инструкций, оценочной формы при приеме на работу кандидата
- основы профессионального отбора, расстановки, профессионального обучения и аттестации сотрудников таможенных органов
- закономерности развития, планирование, размещение, ресурсное обеспечение таможенного дела
- информационные технологии и средства обеспечения их функционирования в целях информационного сопровождения профессиональной деятельности в таможенном деле

Должен уметь:

- применять методы управления в профессиональной деятельности; оценивать результаты деятельности таможенных структур
- самостоятельно систематизировать и анализировать имеющуюся информационную базу с целью выработки эффективных решений в области управления персоналом; применять действующее законодательство в области регулирования трудовых отношений и оценке эффективности деятельности работников таможенных органов
- применять методы управления в профессиональной деятельности; оценивать результаты деятельности таможенных органов
- планировать деятельность таможенных органов и их развитие; обосновать потребность таможенных органов

в экономических ресурсах

- применять в таможенном деле информационные технологии и средства обеспечения их функционирования в целях информационного сопровождения профессиональной деятельности

Должен владеть:

- навыками оценки результативности деятельности таможенных органов; навыками принятия решений по

управлению деятельностью таможенных органов и их структурных подразделений

- навыками в проведении собеседования при приеме на работу; умением применять различные методы мотивации

- методикой проведения аттестации сотрудников таможенных органов на соответствие квалификационным требованиям

- методикой планирования деятельности таможенных органов

- владение навыками применения в таможенном деле информационных технологий и средств обеспечения их функционирования в целях информационного сопровождения профессиональной деятельности

Должен демонстрировать способность и готовность:

Применять результаты освоения дисциплины в профессиональной деятельности.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.01.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.05.02 "Таможенное дело ()" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 1 курсе в 1 семестре.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) на 180 часа(ов).

Контактная работа - 54 часа(ов), в том числе лекции - 18 часа(ов), практические занятия - 36 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 90 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 1 семестре.

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

### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Организационно-правовые основы деятельности таможенных органов.	1	3	6	0	15
2.	Тема 2. Тема 2. Роль таможенных органов в интеграции России в глобальные мировые экономические процессы.	1	2	4	0	10
3.	Тема 3. Тема 3. Оперативное и тактическое управление: оптимизация организационно-функциональной структуры таможенных органов.	1	4	8	0	20
4.	Тема 4. Тема 4. Управление отдельными видами таможенной деятельности в таможенных органах.	1	4	8	0	20
5.	Тема 5. Тема 5. Делопроизводство в таможенных органах.	1	2	4	0	10
6.	Тема 6. Тема 6. Управление качеством таможенной деятельности в таможенных органах.	1	3	6	0	15

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
Итого			18	36	0	90

#### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

##### Тема 1. Тема 1. Организационно-правовые основы деятельности таможенных органов.

Организационно-правовой основой являются международно-правовые акты в том числе принятых в рамках Таможенного союза Евразийского экономического союза и Российское Законодательство. Текущая работа организована на основании решений Президента Российской Федерации правительства РФ, Министерства финансов РФ и руководства Федеральной таможенной службы.

##### Тема 2. Тема 2. Роль таможенных органов в интеграции России в глобальные мировые экономические процессы.

В условиях глобализации мировой экономике Российская Федерация имеет тесные экономические связи со многими государствами мира и осуществляет взаимовыгодную торговлю, инвестирует в некоторые крупные объекты строительства. В успешном выполнении этих задач большая роль принадлежит федеральной таможенной службе России и ее подразделениям на местах.

##### Тема 3. Тема 3. Оперативное и тактическое управление: оптимизация организационно- функциональной структуры таможенных органов.

Успех деятельности федеральной таможенной службы во многом зависит от успешного оперативного и тактического планирования на будущее. Поэтому на руководство федеральной таможенной службы возложена большая ответственность в решение поставленных перед ними задач. Производя оптимизацию в нижестоящих подразделениях предстоит наращивать научно-техническую оснащенность всех служб.

##### Тема 4. Тема 4. Управление отдельными видами таможенной деятельности в таможенных органах.

Центральный аппарат ФТС России: характеристика, основные функции. РТУ: характеристика, основные функции. Таможня: характеристика, основные функции. Таможенный пост: характеристика, основные функции. Подразделения (управления, отделы) таможенных органов, осуществляющие управление отдельными видами таможенной деятельности (по выбору студента): характеристика.

##### Тема 5. Тема 5. Делопроизводство в таможенных органах.

Государственные стандарты на документы. Технология разработки текстовых документов. Типовые инструкции по делопроизводству в таможенных органах РФ. Виды документов в таможенных органах. Регулирующие документы, их характеристика. Планирующие документы, их характеристика. Служебные документы, их характеристика. Отчетные документы их характеристика. Справочно-информационные документы. Организационные документы, их характеристика. Распорядительные документы, их характеристика.

##### Тема 6. Тема 6. Управление качеством таможенной деятельности в таможенных органах.

Таможенная деятельность как услуга. Показатели качества таможенной деятельности. Взаимосвязь понятия качества и эффективности таможенной деятельности. Принципы управления качеством. "Концепция всеобщего управления качеством". Цели создания и общая характеристика стандартов ИСО серии 9000-10000. Возможности совершенствования системы управления таможенным органам на основе ИСО серии 9000. Необходимые изменения в документационном обеспечении управления при переходе на стандарты ИСО серии 9000.

#### 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 1</b>			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Устный опрос	ПК-29 , ПК-30 , ПК-31 , ПК-28 , ПК-32	1. Тема 1. Организационно-правовые основы деятельности таможенных органов. 2. Тема 2. Роль таможенных органов в интеграции России в глобальные мировые экономические процессы. 3. Тема 3. Оперативное и тактическое управление: оптимизация организационно- функциональной структуры таможенных органов. 4. Тема 4. Управление отдельными видами таможенной деятельности в таможенных органах. 5. Тема 5. Делопроизводство в таможенных органах. 6. Тема 6. Управление качеством таможенной деятельности в таможенных органах.
2	Реферат	ПК-28 , ПК-29 , ПК-30 , ПК-31 , ПК-32	1. Тема 1. Организационно-правовые основы деятельности таможенных органов. 2. Тема 2. Роль таможенных органов в интеграции России в глобальные мировые экономические процессы. 3. Тема 3. Оперативное и тактическое управление: оптимизация организационно- функциональной структуры таможенных органов. 4. Тема 4. Управление отдельными видами таможенной деятельности в таможенных органах. 5. Тема 5. Делопроизводство в таможенных органах. 6. Тема 6. Управление качеством таможенной деятельности в таможенных органах.
3	Письменное домашнее задание	ПК-29 , ПК-28 , ПК-30 , ПК-31 , ПК-32	1. Тема 1. Организационно-правовые основы деятельности таможенных органов. 2. Тема 2. Роль таможенных органов в интеграции России в глобальные мировые экономические процессы. 3. Тема 3. Оперативное и тактическое управление: оптимизация организационно- функциональной структуры таможенных органов. 4. Тема 4. Управление отдельными видами таможенной деятельности в таможенных органах. 5. Тема 5. Делопроизводство в таможенных органах. 6. Тема 6. Управление качеством таможенной деятельности в таможенных органах.
	<i>Экзамен</i>	ПК-28, ПК-29, ПК-30, ПК-31, ПК-32	

### 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания			Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	
<b>Семестр 1</b>				
<b>Текущий контроль</b>				

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продemonстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продemonстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Реферат	Тема раскрыта полностью. Продemonстрировано превосходное владение материалом. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы высокая.	Тема в основном раскрыта. Продemonстрировано хорошее владение материалом. Используются надлежащие источники. Структура работы в основном соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы средняя.	Тема раскрыта слабо. Продemonстрировано удовлетворительное владение материалом. Используемые источники и структура работы частично соответствуют поставленным задачам. Степень самостоятельности работы низкая.	Тема не раскрыта. Продemonстрировано неудовлетворительное владение материалом. Используемые источники недостаточны. Структура работы не соответствует поставленным задачам. Работа несамостоятельна.	2
Письменное домашнее задание	Правильно выполнены все задания. Продemonстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продemonстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продemonстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продemonстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Экзамен</b>	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебного-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

### 6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### Семестр 1

#### Текущий контроль

##### 1. Устный опрос

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6

Тема 1. Организационно-правовые основы деятельности таможенных органов.

1. Организационные основы управления таможенными органами.
2. Особенности организационной структуры таможенных органов.
3. Законы и принципы управления таможенными органами.
4. Методология и методы управления таможенными органами

Тема 2. Роль таможенных органов в интеграции России в глобальные мировые экономические процессы. Проблемы интеграции России в глобальные мировые экономические процессы. Современные системы и таможенные инструменты регулирования мировой торговли. Таможенное дело в системе институтов государственного управления России. Полимодельное представление, многообразие и единство моделей таможенного дела.

Тема 3. Оперативное и тактическое управление: оптимизация организационно- функциональной структуры таможенных органов.

1. Функциональные компоненты системы управления таможенным делом России.
2. Системное решение: понятие. Типовые системные задачи и решения. Примеры системных решений в таможенном деле.
3. Функционально-технологическая модель системного управления таможенной деятельностью.
4. Виды системного управления таможенной деятельностью: оперативное, тактическое, стратегическое.



5. Цикл управления таможенной деятельностью.
6. Общая структура решения задач системного управления таможенной деятельностью.
7. Механизмы структурных и функциональных изменений системы таможенных органов.

Тема 4. Управление отдельными видами таможенной деятельности в таможенных органах.

1. Управление таможенным регулированием: цели, методы.
2. Управление экономической деятельностью: цели, методы.
3. Управление тыловым обеспечением таможенных органов: цели, методы.
4. Органы управления различными видами таможенной деятельности.

Тема 5. Делопроизводство в таможенных органах.

1. Документационное обеспечение управления: понятие. Средства документирования.
2. Структура системы документации таможенного органа.
3. Основные виды управленческих документов: организационно-правовая документация, плановая документация, распорядительная документация, информационно-справочная и справочно-аналитическая документация, отчетная документация договорная документация, документация по личному составу, бухгалтерский учет и отчетность, документация по материально-техническому обеспечению, документация по документационному и информационному обеспечению деятельности, документация по основной деятельности.
4. Понятие документооборота, его основные характеристики.

Тема 6. Управление качеством таможенной деятельности в таможенных органах.

1. Таможенная деятельность как услуга.
2. Показатели качества таможенной деятельности.
3. Факторы, определяющие качество результатов деятельности.
4. Принципы управления качеством продукции и услуг.
5. Стандартизация в обеспечении качества таможенных услуг.
6. Метрологическое обеспечение таможенной деятельности.
7. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, структура, содержание и требования.
8. Совершенствование системы управления таможенным органом на основе МС ИСО серии 9000.
9. Состав документации системы управления таможенным органом.

## 2. Реферат

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6

1. Методы оценки эффективности деятельности таможенных органов.
2. Разработка системы организации управленческого труда в таможене.
3. Совершенствование методов оценки организации личного труда руководителя таможенного органа.
4. Резервы повышения эффективности управленческого труда в таможене.
5. Управление деятельностью таможенного органа на основе логистического подхода.
6. Роли и функции руководителя таможенного органа в процессе управления коллективной деятельностью.
7. Разработка системы мониторинга качества таможенных услуг, предоставляемых участнику ВЭД.
8. Анализ показателей эффективности управления деятельностью (на примере РТУ, таможни).
9. Анализ роли иерархических уровней управления в процессе функциональной деятельности таможенных органов.
10. Применение процессного подхода в интересах совершенствования управленческой деятельности.
11. Формирование управленческой команды руководителем подразделения таможенного органа.
12. Совершенствование управления деятельностью таможенного органа на основе информационных технологий.
13. Совершенствование аналитической деятельности таможенных органов в свободных экономических зонах.
14. Модель операционного управления деятельностью таможни (по выбранному функциональному направлению деятельности).
15. Операционное управление деятельностью на уровне отдела таможни.
16. Операционная модель деятельности руководителя таможенного органа.
17. Особенности описания бизнес-процессов в системах менеджмента качества.
18. Основные виды таможенной деятельности и их взаимосвязь.
19. Прикладные задачи системного анализа в таможенном деле.
20. Концепция и принципы построения системы сбалансированных показателей.
21. Оценка таможенной деятельности на основе сбалансированной системы показателей.
22. Система показателей эффективности деятельности таможенных органов.

23. Системное управление в таможенном деле: цели, задачи, принципы, направления.
24. Стратегическое управление в таможенном деле.
25. Роль тренинг-технологии в системном управлении таможенной деятельностью.
26. Информатизация таможенной деятельности: проблемы и направления.
27. Документационное обеспечение управления в таможенном деле.
28. Управление таможенным регулированием: цели, задачи, проблемы.
29. Актуальные проблемы совершенствования таможенной деятельности.
30. Методика системного анализа таможенной деятельности.

### 3. Письменное домашнее задание

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6

Тема 2. Роль таможенных органов в интеграции России в глобальные мировые экономические процессы.

1. Соотнесите этап системного анализа и его краткое описание.

Формирование проблематики; 2) моделирование; 3) определение критериев и ограничений; 4) определение цели; 5) генерирование альтернатив; 6) конфигурирование проблемы; 7) формулировка проблемы; 8) реализация решения; 9) описание возможных состояний внешней среды; 10) реализация выбора и принятие решения.

а) Существующая проблема расширяется путем проецирования на интересы каждой системы из ближайшего окружения;

б) определяется направление, в котором следует двигаться, чтобы разрешить проблему;

в) элементы, включаемые в систему, ограничиваются от остальных элементов;

г) формулируются варианты решения проблемы;

д) описание исследуемой проблемы с разных точек зрения;

е) установление сущности проблемы в известных терминах;

ж) изменение существующей ситуации в соответствии с поставленными целями;

з) выбор оптимальной альтернативы на основе сравнения предложенных вариантов;

и) определение характеристик, которые будут положены в основу сравнения альтернатив;

к) увязка цели системы, ее критериев и ограничений с допустимыми альтернативами таким образом, чтобы получить возможность сравнивать последние на предмет эффективности путей достижения цели.

2. Соотнесите направление системного анализа таможенных объектов и его характеристику.

а) идентификация и оценка проблемной ситуации, формулирование гипотез, проблем и их факторный анализ;

б) определение целевых функций системы в сложившейся проблемной ситуации;

в) модернизация существующей системы или ее развитие ? синтез новой эффективной системы или программы ее развития;

г) формирование альтернативных стратегий или выбор эффективной стратегии достижения цели;

д) оценка эффективности реализуемой стратегии.

1) стратегический анализ; 2) проектный (программно-целевой) анализ; 3) мониторинговый анализ; 4) ситуационный анализ; 5) проблемно-целевой анализ.

Практическое задание:

Информационная система ?Ситуационный центр? (ИС СЦ) предназначена для обучения и изучения современных методов управления и принятия решений в рамках деловых игр и других видов занятий на курсах подготовки, переподготовки и повышения квалификации ?ци должностных лиц таможенных органов в условиях таможенной обстановки, максимально приближенной к реальным условиям функционирования таможенной системы; для подготовки специалистов с высшим образованием, а также для учебно-методических и научно-исследовательских целей.

ИС СЦ состоит из следующих подсистем: основных (?Таможенный пост?, ?Таможня?, ?РТУ?); вспомогательных (?Участник ВЭД?, ?Нормативно-право-вая база?); управляющей подсистемы ?Супервизор?.

Основные подсистемы можно охарактеризовать как структурно-функциональные информационные модели таможенных органов (ТО) - таможенного поста, таможни и регионального таможенного управления:

- ?информационные? ? любой вид деятельности ТО и его подразделений из ?начально и в конечном счете представляет собой работу с документами и другой информацией (получение, обработка, генерация, сохранение и передача);

- ?функциональные? ? модели отображают деятельность (выполнение производственных функций) собственно по получению, обработке, генерации, сохранению и передаче документов и другой информации, а также другие виды деятельности, в конечном счете сводящиеся к работе с документами (например, документы по результатам таможенного досмотра ?вручную? или с использованием ТСТК);

- ?структурные? ? модели отображают структуру ТО и взаимодействие между структурными подразделениями, составляющими ТО, а также взаимодействие между ТО в рамках таможенной системы (обмен документами и другой информацией, иерархическое управление).

Основные подсистемы включают в себя модули, являющие собой функционально-информационное отображение подразделений, составляющих структуру ТО.

Построение моделей ТО осуществляется на основе приказов ГТК (ФТС) России, в которых описаны полномочия, структура, организация деятельности, основные задачи, функции и права РТУ, таможен и таможенных постов, а также на основе нормативных документов Правительства РФ, ФТС России и междуна-родных соглашений, касающихся таможенного дела и функционирования таможенной системы, с обязательным учетом мнения таможенников-практиков для большего соответствия моделей реалиям таможенной службы.

В ИС СЦ в качестве основного элемента ВЭД рассматривается так называемый участник ВЭД?, структурно-функциональной информационной моде-лью которого является вспомогательная подсистема ?Участник ВЭД?. Подси-стема представляет собой комплексную модель участника ВЭД, включающую характеристики и документы участника ВЭД (фирмы-производителя, фирмы-грузоперевозчика, декларанта); описание (технические характеристики) транс-портного средства и документы на него; документы лиц, управляющих транс-портным средством и/или лиц, сопровождающих груз; описание товара (груза), сопутствующие документы и т. д.

Вспомогательная подсистема ?Нормативно-правовая база? обеспечивает доступ и работу основных подсистем ИС СЦ со всей необходимой нормативно-правовой информацией, хранящейся в распределенной базе данных (БД) ЕАИС РТА: в главной БД, в БД локальных вычислительных сетей (подсетей), в том чис-ле в БД на сервере ЛВС (подсети) учебного ситуационно-аналитического центра (УСАЦ).

Управляющая подсистема ?Супервизор? предназначена для организации и проведения сеансов работы основных и вспомогательных подсистем ИС СЦ, контроля работы подсистем во время сеансов, ведения журнала событий, доку-ментирования необходимой информации (исходные данные, ход расчетов и их результаты, принимаемые решения и т. д.), формирования по заданным шабло-нам промежуточных отчетов (справок) во время сеансов и итоговых отчетов по их результатам, наглядного отображения во время сеансов фактографической, текстовой, видео- и другой информации с использованием средств индивидуаль-ного и коллективного пользования.

Управляющая подсистема предназначена также для организации и проведе-ния различных мероприятий вне рамок учебного процесса или научно-исследо-вательской работы: видеоконференций, совещаний, планерок, заседаний диссер-тационных советов и т. д. В состав подсистемы ?Супервизор? входят модули ?Программный конструктор обучающего контента? и ?Конструктор сценариев сеансов?: первый модуль служит для формирования информационного содержания деловых игр, в том числе для работы с базами данных, второй модуль предназначен для создания сценариев сеансов деловой игры.

Деловая игра может проходить в трех вариантах, таких как:

- работа основных подсистем в индивидуальном порядке, изолированно друг от друга ? для каждой подсистемы (?таможенного поста?, ?таможни?. ?РТУ?) с помощью вспомогательных подсистем создается своя ?окружающая среда? (участники ВЭД, нормативные документы);

- комплексная работа основных подсистем - с помощью управляющей под-системы выстраивается иерархия ?таможенных органов? (основных подсистем) для их взаимосвязанной и согласованной работы; с помощью вспомогательных подсистем и управляющей подсистемы ?Супервизор? создается общая для всех основных подсистем ?ок-ружающая среда?;

- смешанный вариант - одна часть аппаратно-технических и информацион-ных ресурсов УСАЦ используется для проведения сеансов игры в ?индивиду-альном порядке?, другая часть - для осуществления работы основных подсистем в комплексе.

С точки зрения используемых данных можно определить два ?информацион-ных режима? работы:

- ?свободный режим? (без предварительной обработки данных до сеанса). При этом входных данные могут представлять собой либо фрагменты баз данных ГНИВЦ, либо информацию, генерируемую с помощью вспомогательных подсистем;

- ?детерминированный режим? (сеанс деловой игры по сценарию). В этом случае заранее намечены этапы (шаги) деловой игры; определены все массивы данных, последовательность их ввода в игру; проведены все расчеты, которые должны быть сделаны обуча-ющимися во время сеанса игры; определены оптимальные варианты решений, которые должны быть приняты по ходу игры. В ходе сеанса используемые обучающимися данные, получаемые ими результаты и решения автоматически сравниваются с сохраненными в сценарии и оцениваются по принятой шкале баллов.

Вопросы:

1. Что такое ?структурно-функциональная информационная модель таможенного органа?? Каким образом она реализуется в ИС СЦ?

2. На основе каких данных в описанном случае моделируется технология деятельности таможенного органа? Каковы методы получения этих данных?

3. В каких целях применим свободный, а в каких ? детерминированный режим работы информационной системы?

4. Существуют ли недостатки описанного способа моделирования таможенных органов и основанных на нем методов обучения сотрудников? Обоснуйте ответ.

Тема 3. Оперативное и тактическое управление: оптимизация организационно- функциональной структуры таможенных органов.

управления таможенным делом России?

2. Что такое ?системное решение??

3. Приведите примеры типовых таможенных задач и их решений.

4. Какова взаимосвязь между содержанием технологии таможенного дела и требованиями системы ВЭД?

5. Что представляет собой функционально-технологическая модель системного управления таможенной деятельностью? Назовите ее элементы. Опишите процесс проявления проблемной ситуации в рамках модели системного управления.
6. Каким образом формируется эффективная технология деятельности таможенных органов?
7. В чем различия между оперативным, тактическим, стратегическим управлением таможенным делом? Какие организационные уровни ЕСТО осуществляют каждый из видов управления?
8. Назовите основные механизмы структурных изменений системы таможенных органов. Какие факторы обуславливают появление каждого из этих механизмов?
9. Назовите основные механизмы функциональных изменений системы таможенных органов. Какие факторы их обуславливают?

Практическое задание:

В нормативно-правовых документах по таможенному делу мы легко можем найти цели и задачи таможенных органов России. Тем не менее Федеральная таможенная служба до настоящего момента не сделала попытки дать официальную формулировку ключевой цели своей деятельности, в работах по управлению называемую ?миссией? (?видением?) организации.

Ниже приводятся формулировки миссий таможенных служб некоторых государств, данные на их официальных сайтах. Проанализируйте приведенные миссии по следующим параметрам: соответствие предложенной формулировки понятию ?миссия организации?; соответствие формулировки ключевой цели таможенной службы; основные элементы миссии; возможные варианты редактирования миссии. Каким целям служит формулирование миссии? Предложите свой вариант миссии Федеральной таможенной службы России.

Миссия Таможенной и пограничной службы США: ?Мы ? хранители национальных границ. Мы ? кордон на рубежах Америки. Мы защищаем нашу родину на границе и вдали от нее. Мы охраняем жителей страны от террористов и орудий террора. Мы неукоснительно применяем законы Соединенных Штатов, одновременно заботясь о нашей национальной экономической безопасности в условиях легального осуществления международной торговли и перевозок. Мы служим американскому обществу с бдительностью, честностью и профессионализмом?.

Миссия Таможенной службы (Департамента государственных сборов) Бразилии: ?Осуществлять таможенное регулирование и контроль справедливо в точки зрения экономики и уважительно по отношению к гражданам, в интересах всего общества?.

Видение и миссия Таможенной службы Гонконга: ?Мы ? прогрессивно и стратегически мыслящая таможенная служба, которая вносит вклад в стабильность и процветание общества. Мы действуем уверенно, работаем вежливо и стремимся к совершенству.

Наша миссия:

- защищать специальный административный район Гонконг от контрабанды;
- взимать пошлины с облагаемых товаров;
- раскрывать и предотвращать контрабанду наркотиков;
- защищать интеллектуальную собственность;
- защищать интересы потребителей;
- защищать и облегчать честную торговлю и производство, поддерживать торговую целостность Гонконга;
- исполнять международные обязательства?.

Миссия Центральной таможенной и налоговой администрации Дании: ?SKAT ? государственный орган Дании, ответственный за сбор налогов и таможенных пошлин. Наши ключевые задачи также включают взыскание долгов, налогообложение и контроль за игорным бизнесом. Наша миссия ? обеспечивать справедливое и эффективное финансирование государственного сектора?.

Миссия Таможенной службы Италии: ?Целями Службы является упрощение взаимодействия с клиентами, модернизация таможенных процедур, поддержка заинтересованности участников ВЭД в добровольном исполнении своих финансовых обязательств, формирование среди заинтересованных сторон осознания важной роли таможни и таможенной политики, увеличение прозрачности административных действий, а также обмена информацией.

Таможенная служба намеревается достигнуть своей ключевой цели по сбору платежей в рамках своей юрисдикции с минимально возможными неудобствами для участников ВЭД. С помощью формирования эффективной структуры, снижения накладных издержек, максимального использования доступных ресурсов, профессионального роста собственных сотрудников с пониманием, что упрощение процедур, прозрачность информации, вежливость и профессионализм являются неотъемлемыми инструментами улучшения отношений с клиентами, Служба стремится построить имидж организации, в действительности служащей интересам граждан, отвечающей требованиям торговли и международных перевозок?.

Тема 4. Управление отдельными видами таможенной деятельности

Подготовка презентаций на тему ?Органы управления таможенной деятельностью?:

1. Центральный аппарат ФТС России: характеристика, основные функции.
2. РТУ: характеристика, основные функции.
3. Таможня: характеристика, основные функции.
4. Таможенный пост: характеристика, основные функции.
5. Подразделения (управления, отделы) таможенных органов, осуществляющие управление отдельными видами таможенной деятельности (по выбору студента): характеристика.

Подготовка докладов на тему ?Управление отдельным видом таможенной деятельности? (вид деятельности по выбору студента):

- а). Управление таможенным регулированием.
- б). Управление кадровой деятельностью.
- в). Управление правоохранительной деятельностью.
- г). Управление тыловым обеспечением.
- д). Управление экономической деятельностью.

Вопросы для самопроверки:

1. Назовите основные цели управления таможенным регулированием.
2. Охарактеризуйте методы управления экономической деятельностью таможенных органов. В чем специфика этого вида управления по сравнению с коммерческой организацией?
3. Охарактеризуйте сущность управления тыловым обеспечением таможенных органов.

Тема 5. Делопроизводство таможенной деятельности

Подготовка презентаций на тему ?Оформление деловых документов?.

1. Государственные стандарты на документы.
  2. Технология разработки текстовых документов.
  3. Типовые инструкции по делопроизводству в таможенных органах РФ.
- Подготовка докладов на тему ?Виды документов в таможенных органах?:

1. Регулирующие документы: характеристика, примеры.
2. Планирующие документы: характеристика, примеры.
3. Служебные документы: характеристика, примеры.
4. Отчетные документы: характеристика, примеры.
5. Справочно-информационные документы.
6. Организационные документы: характеристика, примеры.
7. Распорядительные документы: характеристика, примеры.

Вопросы для самопроверки:

1. Что такое ?документационное обеспечение управления??
2. Назовите элементы системы документационного обеспечения таможенного органа.
3. Охарактеризуйте виды управленческих документов и их специфику в таможенных органах.
4. Что такое ?документооборот??
5. Каким образом формализуется модель внешнеэкономической и таможенной деятельности?
6. В чем состоит задача синтеза механизма регулирования ВЭД?

Тема 6. Управление качеством таможенной деятельности в таможенных органах.

Темы докладов:

1. Общая характеристика концепции всеобщего управления качеством.
2. Развитие теории управления качеством (статистический подход, Э.Деминг, Дж.Джурэн, А.Фейгенбаум, Ф.Кросби, концепция AQL, Г.Тагучи, К.Исикава)
3. Стандарты ИСО 9000: общая характеристика.
4. Содержание и принципы всеобщего управления качеством.

Вопросы для самопроверки:

1. Почему таможенную деятельность можно воспринимать как услугу?
2. Каковы показатели качества таможенной деятельности?
3. Как взаимосвязаны понятия качества и эффективности таможенной деятельности?
4. Охарактеризуйте принципы управления качеством.
5. Что такое ?концепция всеобщего управления качеством??
6. Назовите цели создания и дайте общую характеристику стандартам ИСО серии 9000-10000.
7. Опишите возможности совершенствования системы управления таможенными органами на основе ИСО серии 9000.
8. Каких изменений в документационном обеспечении управления требует переход на стандарты ИСО серии 9000?

Практическое задание:

Компания ?Мануфактура Малюгина? создана в 1992 году, с 2002 года работает в городе Дмитров Московской области. Специализируется на производстве купальных костюмов и одежды для фитнеса, имеет офисы продаж в Москве и Новосибирске. Общая численность персонала не превышает 70 человек. Продукция производителя поставляется под собственной торговой маркой Solo в большинство крупных сетей спорттоваров. Оборот за 2004 год ? \$1 млн. В 1999 году ?Мануфактура Малюгина? победила в организованном РСПП и Торгово-промышленной палатой России конкурсе ?Лучшее российское предприятие? в номинации ?Наиболее эффективная рыночная стратегия?. С 2000 года компания внедряет у себя концепцию тотального управления качеством.

Создатель швейной фирмы из подмосковного Дмитрова Александр Малюгин тоскливым взглядом осматривает пустое помещение. Он долго выбивал его из арендодателя, местной трикотажной фабрики. Но теперь, получив новые площади, толком не знает, что с ними делать. Для растущей компании несколько десятков квадратных метров ничего не решают ? нужны сотни.

? У нас набухает портфель заказов, но мало места для производства, ? говорит директор, направляясь в свой кабинет, последние три года объединенный с участком упаковки и мини-складом. ? Выжимаем из себя сколько можем, но в итоге все равно топчемся на месте.

С утра Малюгину звонили из Metro Cash & Carry, требуя срочно доставить товар. Но товара нет. Дмитровская компания со своими скромными мощностями не успевает за спросом. Купальники и одежду для фитнеса под российской маркой Solo в своих затоваренных импортом магазинах желают видеть ?Эпицентр?, ?Спортград? и другие крупные ритейлеры. Размещением в Дмитрове заказов на контрактное производство части своих коллекций заинтересовались мировые лидеры рынка спортивной одежды. Компания долго шла к признанию рынком качества своей продукции. Но теперь, когда это произошло, Малюгин не чувствует особого удовлетворения.

? Нам до настоящего качества ? как до Луны пешком, ? сетует предприниматель, попросивший коллег застрелить его, если он вдруг признается, что всем доволен.

?Мануфактура Малюгина? работает уже 13 лет. Несмотря на это директор утверждает, что его представления о качестве только формируются. ?Стадией младенчества? предприниматель называет время до 2000 года, когда компания взялась вводить систему тотального управления качеством. Сейчас она переживает подростковый период.

Детство компании Малюгина пришлось на самое начало 1990-х. Знакомые кооператоры передали военному инженеру-математику заказ на пошив купальников. Материалом для продукции служили тогда нижние юбки фабрики ?Красная заря?, под стать материалу была и технология производства: швейная машинка ?Чайка?. Результата Малюгин стыдился. Он хотел научиться шить хорошие вещи, и ему казалось, что если начать делать их фабричным методом и из импортных материалов, то задача будет решена.

Со временем бывший военный инженер узнал, что купальник ? исключительно сложное в производстве изделие, сочетающее свойства и нижнего белья, и верхней одежды. В швейной отрасли работу с корсетными изделиями и трикотажными полотнами вообще считают высшим пилотажем.

? Мы же кинулись в этот омут, ни о чем не подумав, ? рассказывает Александр Малюгин. ? Потом мы сшили изделие из эластичного трикотажа, и у нас распознали все швы. Оказывается, нитки должны тянуться вместе со швом. Ну надо же.

Первые шаги на пути к качеству Малюгин предпринял вполне традиционные. Закупил материалы у компании DuPont. На все деньги, что удалось накопить и одолжить у знакомых, приобрел машины ? сперва отечественные, потом импортные. Рост производства потребовал создания системы сбыта: компания открыла офис продаж в Москве. Венцом периода детства стала собственная марка Solo. Теперь, решил Малюгин, настало время позиционировать себя как российского производителя одежды, ни в чем не уступающей импорту.

Но эти планы встретили серьезное препятствие.

Высокие темпы роста бизнеса далеко не всегда идут на пользу качеству продукции. ?Мануфактура Малюгина? не стала исключением из правил. Как только компания удвоила объемы производства, число рекламаций стало угрожающим.

? Раньше возвраты составляли единицы на десятки тысяч изделий, ? рассказывает Малюгин. ? Но с какого-то момента мы стали получать несколько рекламаций каждую неделю. Снижение качества заметили торговые партнеры, это больно ударило по нашему самолюбию. Мы пытались понять причины, что-то делать, но в основном безрезультатно.

По рекомендации Малюгин обратился к живущей в Москве американке Ким Смит. Она никогда не работала в модном бизнесе, зато кое-что понимала в технологиях управления. Смит сотрудничала с британской сетью Sainsbury, а прежде была менеджером Craft Foods и преподавала торговый менеджмент в Cornell University. Привлечение ее в ?Мануфактуру Малюгина? было похоже на загрузку суперкомпьютера школьной задачей. Но главу компании это не смутило ? даже невзирая на то, что тяжелая артиллерия попросила за свои услуги щедрый гонорар.

Консультант как раз тогда уходила от прежнего работодателя, к тому же индустрия моды вызывала у нее личный интерес. В общем, Смит предложила Малюгину долгосрочный проект по внедрению на предприятии TQM ? системы, а если точнее, философии тотального управления качеством.

??Мануфактура Малюгина? тогда напоминала советскую фабрику, в партиях одежды было много нестандартных изделий, ? вспоминает Ким Смит. ? Производство требовало систематизации. Нужно было сделать так, чтобы на каждом шаге результаты измерялись, а персонал не получал бы просто бонусов за количество изделий, а был бы мотивирован работать над их качеством?.

Первая часть плана была самой трудной. Она сводилась к капитальной промывке мозгов всему управленческому персоналу.

? На ломаном русском языке Ким попыталась нам объяснить, что же такое качество, ? вспоминает Малюгин. ? Я и наши менеджеры внимательно слушали, понимали слова, но смысл не улавливали.

? А что конкретно сбивало вас с толку?

? Утверждение, что ответственность за нестабильное качество, как правило, лежит на системе, процессах, но не на людях. Вот это больше всего вводило в ступор.

В каждой ошибке виновата допустившая ее швея? Сама эта мысль вызвала сомнений не больше, чем та, что хорошая одежда шьется из качественного материала, с помощью нити, иглы и профессиональных рук. Но Ким не сдавалась. Она снова и снова убеждала, что отсутствие у швеи технологической документации (собственно, что и как она должна делать)? это нонсенс. Что в производстве со сложными переделами? раскроем и шитьем? нужен межоперационный контроль. Что потребитель бывает не только внешним, но и внутренним, и что между разными этапами производства нужно выстраивать отношения по типу клиент-заказчик.

В действиях, предложенных консультантом, не было ничего сверхъестественного. Специалист по тотальному управлению качества Эрманд Фенгенбаум, кстати, тоже американец, полагает, что качество? это не заповедь наподобие библейских, не рацпредложение и не лозунг. Это образ жизни менеджеров и рабочих. Вполне логично, что первые меры, призванные снизить уровень дефектов, были выработаны сразу после внимательного изучения условий, в которых работали швеи.

Многое требовало улучшений? причем немедленных, обещавших быстрый эффект при мизерных расходах. Например, освещение. Это первое, на что обращает мое внимание Александр Малюгин, пока мы продвигаемся в глубь цеха. Работая с темно-синим материалом, швеи нередко по ошибке использовали черные нити. Цвет был не виден из-за тени, которую отбрасывала обычная лампа.

? Мы установили лампы с мягким светом, и дефектов сразу стало меньше,? рассказывает Малюгин.? Чтобы удобно было промерять изделия, на столы приклеили метр, а рядом с машинами, сложными в эксплуатации, сделали схему заправки нитки.

? А зачем тут везде футляры из-под видеокассет? (Они то и дело попадают на глаза в швейном цехе.)

? Это инструментальные коробки,? объясняет директор и показывает содержимое одной из них: ножницы, пинцет, запас игл, отвертку и маленькую линейку (конечно, все это вперемешку с косметикой).? Купили в ИКЕА для каждой швеи. Чтобы никто не тратил времени на поиски своего инструмента, как раньше.

Ритмичность производства Малюгин также собирается повысить, установив в цехе приборы, которые бы давали возможность каждой швее следить за темпом своей работы. Он называет это?гонкой за лидером?.

На каждом рабочем месте я вижу листки с коротким текстом, озаглавленным?6 шагов к успеху?. На самом деле речь о шести вещах, которые должна сделать каждая швея перед тем, как взяться за работу. При беглом чтении успеваю заметить слово?описание? в первом и последнем шаге.

Описанием здесь называют инструкцию для швеи: что ей нужно шить, как, в каком количестве и за какое время. ?Проверить застегивание срезов с изнаночной стороны, чтобы не было перекоса ткани между нижним краем и строчкой?.,? нудные, но очень подробные указания нацелены на повышение точности и уверенности в действиях персонала. ?Документ стал реально управлять производством, это факт,? убеждена Ким Смит.? На какой операции следует поворачивать брюки, а когда и где нужно обрезать нитки? В описании есть все?. Для скорости и удобства подготовки техзаданий и внесения изменений в них ИТ-специалисты компании разработали специальную программу.

Производственную инструкцию создавали объединенной командой. В нее вошли представители производства, технолог, конструктор и дизайнер. ?Было время, когда некоторые из этих людей враждовали и даже отказались разговаривать друг с другом, но в командах они находили общий язык?,? вспоминает Смит. Модный бизнес слишком хрупок, чтобы боевые действия между сотрудниками одной компании шли ему на пользу. В командах же эмоции уступали место статистике, а также объективным фактам, полученным из глубоких исследований процессов. С тех пор такую форму? межфункционального взаимодействия? Александр Малюгин считает?колоссальным источником прогресса?.

Усилия компании привели к заметному снижению собственных дефектов, но не остановили поток брака, приходящего извне. В меру своих возможностей?Мануфактура Малюгина? старается усилить входной контроль материалов. Каждый метр полотна (а работает компания только с импортом) проверяет отдельный человек на специально купленной для этого машине. Чтобы избежать сюрпризов, проводятся тесты? на стойкость крошения, устойчивость к трению. Недавно сшитые вещи полиняли, теперь добавится тест стирки.

? Все это, конечно, не исключает необходимости работать с поставщиками. Мы строим с ними отношения, да и самих их тоже иногда строим,? говорит отставной офицер ВМФ.

Кроме шуток, юная подмосковная фабрика пытается развивать видавших виды западных поставщиков. Одному из них, ?в благодарность? за бесконечные опоздания с поставками и брак полотна, Малюгин даже написал письмо. На английском языке он деликатно указал компании на их слабые места в управлении качеством.

? И что, есть эффект? ? спрашиваю я у директора.

? Пока только пререкания.

? Тогда какова была цель?

? Ну, они не должны думать, что в России лаптем щи хлебают. Напротив, им следует знать, что здесь они имеют дело с разборчивым партнером.

Рано или поздно компания Малюгина повзрослеет. Даже, возможно, станет великой. Во всяком случае, ее создатель искренне в это верит. ?Вот Коллинз в?Построенных навечно? пишет: мол, переверните сознание,? а мне этого и делать не нужно. Я в таком сознании живу каждый день?,? рассуждает Малюгин, тринадцать лет назад даже не помышлявший о модном бизнесе и управлении качеством.

Александр Малюгин желает большего? перевернуть сознание всех сотрудников своей компании. Контроль качества на рабочих местах и в головах персонала для Малюгина? путь к самоуправляемой компании, давней его мечте. ?В идеале я хочу добиться, чтобы мое предприятие производило первоклассные вещи, но без моего участия,? говорит предприниматель.? Такой у меня план?.

Вопросы:

1. Какие положения концепции Всеобщего управления качеством иллюстрирует данный пример?

2. Выделите и опишите основные этапы внедрения концепции TQM на ?Мануфактуре Малюгина?.

### Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Роль Федеральной таможенной службы в ругелировании внешнеэкономической деятельности.
2. Общие тенденции в реформировании системы государственного управления.
3. Роль и место Федеральной таможенной службы в системе органов государственной исполнительной власти.
4. Таможенное дело в качестве объекта и субъекта управления.
5. Законы и принципы управления таможенными органами.
6. Организационная структура таможенных органов.
7. Методы и механизмы управления таможенными органами.
8. Особенности принятия решений в системе государственного управления.
9. Сущность и основные положения концепции стратегического управления.
10. Этапы стратегического управления.
11. Система стратегического управления в таможенных органах.
12. Современные тенденции территориальной организации таможенных органов в РФ.
13. Конвенциональное регулирование внешнеэкономической деятельности.
14. Архитектура и функциональное значение Рамочных стандартов безопасности и облегчения мировой торговли.
15. Основные направления обеспечения качества таможенных услуг.
16. Особенности инновационной модели управления таможенными органами.
17. Роль таможенных органов в достижении социально-экономических целей государства.
18. Основные параметры таможенного менеджмента как теории управления таможенным делом.
19. Мотивация и стимулирование персонала в системе таможенных органов.
20. Эффективность таможенной деятельности: подходы и показатели.
21. Система управления таможенными органами.
22. Организация системы управления таможенными органами РФ.
23. Структура взаимосвязей комплекса систем: ВЭД, таможенное дело, управление таможенными делом.
24. Таможенное дело России. Казуальная последовательность эволюции понятия.
25. Методологические принципы управления организацией.
26. Современные таможенные органы России как функциональная система и система администрирования.
27. Системные факторы, определяющие необходимость таможенного администрирования на современном этапе.
28. Международные таможенные стандарты безопасности и обеспечения мировой торговли ВТО (ИСО).
29. Управление развитием таможенного дела на основе институционального подхода.
30. Особенности таможенной службы как института.
31. Аналитическая функция в управлении таможенными органами.
32. Стратегическое управление таможенными органами РФ.
33. Базовая составляющая рамочных стандартов безопасности и обеспечения мировой торговли ВТО: цели, принципы, основные элементы.
34. Базовая модель системы управления таможенными органами. Субъекты и объекты.
35. Таможенная служба как система. Структурно-организационное представление таможенного объекта системного анализа.
36. Структура управления таможенными органами: уровни и процесс управления.
37. Организационное взаимодействие в системе таможенных органов.
38. Законы организации и их специфика реализации.
39. Элементы управления таможенными органами: организация, регулирование.
40. Общие принципы организации управления таможенными органами.
41. Природа и сущность организации. Развитие научных организационных знаний.

### 6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".



Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 1</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	10
Реферат	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты реферата оцениваются также ораторские способности.	2	20
Письменное домашнее задание	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно дома и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	20
<b>Экзамен</b>	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

### 7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы.

Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Библиотека учебной и научной литературы - <http://sbiblio.com/biblio>

Информационно-правовая система "Гарант" - [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

Справочно-правовая система "Консультант-Плюс" - [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

**9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>До рассмотрения темы на лекции студенту необходимо изучить учебную литературу, рекомендованную преподавателем.</p> <p>Ознакомиться с нормативно-правовыми актами, материалами судебной практики по рассматриваемой теме.</p> <p>Во время лекции студенту необходимо вести детальный конспект лекции, читаемой преподавателем.</p> <p>В случае использования дистанционных образовательных технологий задания выполняется на платформах MS "Microsoft Teams" и "Виртуальная аудитория" и иных ресурсах. Необходимая информация размещается в личном кабинете студента.</p>
практические занятия	<p>На практических (семинарских) занятиях студенты обсуждают предлагаемые им вопросы. Часть практических занятий проводится в форме диалога. Также при подготовке к отдельным практическим занятиям студенты могут формировать исследовательские группы для более глубокого изучения той или иной научной проблемы. В конце практического занятия предполагается устный опрос.</p> <p>Формами проведения семинарского проведения занятия могут быть традиционные опросы, доклад и интерактивные формы занятий. Работа студентов на семинарских занятиях учитывается при выставлении оценок текущей и промежуточной аттестации по курсу.</p> <p>В случае использования дистанционных образовательных технологий задания выполняется на платформах MS "Microsoft Teams" и "Виртуальная аудитория" и иных ресурсах. Необходимая информация размещается в личном кабинете студента.</p>
самостоятельная работа	<p>В целях более успешного усвоения учебного материала учащиеся могут обращаться к преподавателю за получением индивидуальных консультаций, которые представляют собой важную форму организации самостоятельной работы. В процессе самостоятельной работы студент закрепляет и расширяет знания по предмету, полученных в результате прочтения полного курса лекций. Неотъемлемой частью самостоятельной работы студента является изучение им учебной и научной литературы.</p> <p>необходимо использовать учебники по теории государства и права, международному праву; статьи и материалы юридических журналов, особенно журнала "Государство и право", "Журнал российского права", "Известия высших учебных заведений. Правоведение", "Российский юридический журнал", "Вестник Московского университета. Серия 11, Право", дополнительную общетеоретическую и специально-правовую литературу; нормативно-правовые акты и комментарии к ним; словари и иную справочную литературу. Необходимо использовать нормативные акты и специальную литературу на иностранных языках, языке соответствующей правовой системы. При этом возможно - с определенными ограничениями и по согласованию с преподавателем - воспользоваться интернет-ресурсами.</p> <p>В случае использования дистанционных образовательных технологий задания выполняется на платформах MS "Microsoft Teams" и "Виртуальная аудитория" и иных ресурсах. Необходимая информация размещается в личном кабинете студента.</p>
устный опрос	<p>В рамках устного опроса студент должен продемонстрировать знание материала в рамках изучаемой темы, возможна презентация подготовленного материала в виде составленных схем, таблиц, диаграмм со статистическими материалами. При ответе возможно использование конспекта, где зафиксированы разнообразные сведения, полученные при изучении нормативных источников и специальной литературы, а также свои замечания, выводы и обобщения.</p> <p>В случае использования дистанционных образовательных технологий задания выполняется на платформах MS "Microsoft Teams" и "Виртуальная аудитория" и иных ресурсах. Необходимая информация размещается в личном кабинете студента.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
реферат	<p>При написании реферата необходимо исходить из того, он должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария данной дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. При подготовке реферата необходимо придерживаться плана, предложенного преподавателем. При подготовке вопросов студентам необходимо провести анализ собранных конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, специальной литературы и нормативных актов. Студент должен аргументировать положения и выводы по предложенной теме. Объем реферата составляет от 5 до 10 страниц. Он по структуре состоит из введения, основной части, заключения (выводов) и списка использованных источников.</p> <p>Реферат выполняется на отдельных листах формата А4 в виде машинописного (компьютерного) текста. Шрифт (рекомендуется Times New Roman) кегль 14 (либо соответствующий по размеру для иных шрифтов и текстовых редакторов), интервал 1,5 (полуторный). Кегль сносок 10, интервал 1 (одинарный). Насыщенность букв должна быть ровной в пределах строки, страницы и всего реферата. Поля: верхнее - 2 см, нижнее - 2 см, левое - 3 см., правое - 1,5 см. Выравнивание текста - по ширине. Акцентирование внимания путем выделения или применения шрифта различной гарнитуры других объектов в тексте не допускается. Рекомендуется ссылки на литературу приводить внизу страницы; список литературы (под заголовком Список использованных источников) описывается в соответствии с требованиями ГОСТа (ГОСТ Р 7.0.5-2008) в конце работы.</p> <p>Нумерация страниц арабскими цифрами выставляется по центру верхнего поля листа бумаги без точки. Все страницы реферата, нумеруются по порядку от титульного листа до последней страницы без пропусков, повторений, литерных добавлений. Название работы печатается посередине титульного листа строчными буквами, а сведения об авторе в нижнем правом углу. Титульный лист включается в общую нумерацию, но номер страницы на нём не проставляется. Титульный лист оформляется по установленному образцу, его образец находится на информационном стенде кафедры.</p> <p>В случае использования дистанционных образовательных технологий задания выполняется на платформах MS "Microsoft Teams" и "Виртуальная аудитория" и иных ресурсах. Необходимая информация размещается в личном кабинете студента.</p>
письменное домашнее задание	<p>Выполнение письменного индивидуального домашнего задания осуществляется, также, в виде составления схем и таблиц. Целью составления таблиц и схем является усвоение теоретического материала путем визуализация информации, представление числовой и текстовой информации в виде структурных схем и таблиц. Составление схем и таблиц необходимо осуществлять на отдельных листах формата А4. Оформление (Шрифт, поля, межстрочный интервал) зависят от насыщенности таблицы или схемы информацией. Составленные таблицы и схемы следует представлять на проверку преподавателю на бумажном носителе.</p> <p>В случае использования дистанционных образовательных технологий задания выполняется на платформах MS "Microsoft Teams" и "Виртуальная аудитория" и иных ресурсах. Необходимая информация размещается в личном кабинете студента.</p>
экзамен	<p>При подготовке к экзамену необходимо опираться прежде всего на материалы лекции (конспекты), а также на источники, которые разбирались на семинарских занятиях в течение семестра (нормативные акты, материалы судебной практики). В каждом экзаменационном билете содержится два вопроса: первый вопрос - общая часть; второй вопрос - особенная часть.</p> <p>В случае использования дистанционных образовательных технологий задания выполняется на платформах MS "Microsoft Teams" и "Виртуальная аудитория" и иных ресурсах. Необходимая информация размещается в личном кабинете студента.</p>

#### 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

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

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

### **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по специальности: 38.05.02 "Таможенное дело"

### Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Специальность: 38.05.02 - Таможенное дело

Специализация:

Квалификация выпускника: специалист таможенного дела

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

#### Основная литература:

1. Пансков В.Г. Таможенное дело : учебное пособие / В.Г. Пансков, В.В. Федоткин. - Санкт-Петербург : ИЦ Интермедия, 2017. - 552 с. - ISBN 978-5-4383-0109-7. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785438301097.html> (дата обращения: 06.08.2020). - Текст : электронный.
2. Свинухов В. Г. Таможенное право: учебник / В.Г. Свинухов, С.В. Сенотрусова. - Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. - ISBN 978-5-9776-0262-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/508766> (дата обращения: 06.08.2020). - Текст : электронный.
3. Таможенное право : практикум / О. Ю. Бакаева, Ю. М. Литвинова, Г. В. Матвиенко, И. А. Цидилина ; отв. ред. О. Ю. Бакаева. - Москва : Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с. - В пер. - ISBN 978-5-91768-505-2. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/462632> (дата обращения: 07.08.2020). - Текст : электронный.

#### Дополнительная литература:

1. Дегтярёва О. И. Управление внешнеэкономической деятельностью: учебник / О. И. Дегтярёва. - Москва : Магистр, 2014. - 352 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0325-6. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/463071> (дата обращения: 08.08.2020). - Текст : электронный.
2. Арский А.А. Механизм управления взаимодействием таможенных органов с участниками внешнеэкономической деятельности с использованием услуг транспортно-логистических компаний : монография / А. А. Арский. - Москва : Дашков и К, 2014. - 128 с. - URL: - <http://znanium.com/catalog/product/514079> (дата обращения: 07.08.2020). - Текст : электронный.
3. Самолаев Ю. Н. Организация таможенного дела в Российской Федерации: учебное пособие / Ю.Н. Самолаев. - Москва : Альфа-М : НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с. - ISBN 978-5-98281-198-1. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/257960> (дата обращения: 07.08.2020). - Текст : электронный.

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Специальность: 38.05.02 - Таможенное дело

Специализация:

Квалификация выпускника: специалист таможенного дела

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.