

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой
(к302) Менеджмент

Третьяк С.Н., канд.
экон. наук, доцент



21.05.2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Общий и таможенный менеджмент**

для специальности 38.05.02 Таможенное дело

Составитель(и): канд.экон.наук., доцент, Милая Александра Витальевна

Обсуждена на заседании кафедры: (к302) Менеджмент

Протокол от 21.05.2025г. № 4

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от __ 2026 г. № __
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от __ 2027 г. № __
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ 2028 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от __ 2028 г. № __
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ 2029 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от __ 2029 г. № __
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины **Общий и таможенный менеджмент**

разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.11.2020 № 1453

Квалификация **специалист таможенного дела**

Форма обучения **очная**

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачёты с оценкой 5
контактная работа	68	
самостоятельная работа	76	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Семестр (<Курс>.<Семес тр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	18			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	32	32	32	32
Контроль самостоятельно й работы	4	4	4	4
Итого ауд.	64	64	64	64
Контактная работа	68	68	68	68
Сам. работа	76	76	76	76
Итого	144	144	144	144

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Введение в таможенный менеджмент. Общий и специальный менеджмент. Таможенный менеджмент: основные понятия и определения. Таможенное дело России как объект управления. Элементы общей теории управления. Методологические подходы к
1.2	управлению таможенным делом. Традиционная модель управления таможенными органами России. Инновационная модель управления таможенными органами. Контроллинг как интегративная функция и инструментальная среда управления. Экспертно–аналитические технологии и инструментальные средства подготовки и принятия управленческих решений. Системная оценка (позиционирование) таможенного органа. Теоретическая модель развития института таможенного дела.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.О.08
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Управление проектами в профессиональной деятельности
2.1.2	Деловые коммуникации в управлении персоналом в таможенных органах
2.1.3	Профессиональная этика в таможенном деле
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.2.3	Правовые основы государственной службы
2.2.4	Информационное взаимодействие таможенных органов
2.2.5	Основы межкультурной коммуникации
2.2.6	Таможенный контроль после выпуска товаров
2.2.7	Научно-исследовательская работа

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла****Знать:**

этапы жизненного цикла проекта; этапы разработки и реализации проекта; методы разработки и управления проектами

Уметь:

разрабатывать проект с учетом анализа альтернативных вариантов его реализации, определять целевые этапы, основные направления работ; объяснить цели и сформулировать задачи, связанные с подготовкой и реализацией проекта; управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Владеть:

методиками разработки и управления проектом; методами оценки потребности в ресурсах и эффективности проекта

УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели**Знать:**

методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами; основные теории лидерства и стили руководства

Уметь:

разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций при подготовке и выполнении проекта; сформулировать задачи членам команды для достижения поставленной цели; разрабатывать командную стратегию; применять эффективные стили руководства командой для достижения поставленной цели

Владеть:

умением анализировать, проектировать и организовывать межличностные, групповые и организационные коммуникации в команде для достижения поставленной цели; методами организации и управления коллективом

ОПК-3: Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения (оперативного и стратегического уровней) в профессиональной деятельности**Знать:**

методы и принципы принятия организационно-управленческих решений в профессиональной деятельности

Уметь:

разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения (оперативного и стратегического уровней) в профессиональной деятельности

Владеть:

навыками использования организационно-управленческих решений в профессиональной сфере деятельности

ОПК-5: Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций

Знать:

закономерности внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, методы и способы делового общения

Уметь:

формулировать цели и задачи коммуникации, осуществлять внутриорганизационное и межведомственное взаимодействие

Владеть:

навыками выбора способов для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекции						
1.1	Тема 1. Менеджмент как вид деятельности и система управления. Управление и менеджмент. Связи дисциплины менеджмента с другими управленческими дисциплинами. Менеджмент как наука и искусство. Цели и задачи менеджмента. Процесс управления как совокупность основных функций менеджмента. Введение в таможенный менеджмент. Общий и специальный менеджмент. Таможенный менеджмент: основные понятия и определения. Элементы общей теории управления в таможенном менеджменте. /Лек/	5	4	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
1.2	Тема 2. Методологические основы менеджмента. Понятие метода управления. Виды методов менеджмента. Организационные, административные, экономические, социальные, психологические методы управления. Методологические подходы к управлению таможенным делом. Процессный подход. Системный подход. Ситуационный подход. Целостно-эволюционный подход. /Лек/	5	4	УК-3 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
1.3	Тема 3. Таможенное дело России как объект управления. Теоретическая модель таможенного дела. Традиционная модель управления таможенными органами России. Инновационная модель управления таможенными органами. Управление развитием института таможенного дела. /Лек/	5	2	ОПК-3 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	

1.4	Тема 4. Виды планирования. Предплановые разработки. Виды планирования по временному признаку. Стратегическое планирование. Тактическое и оперативное планирование. Разработка и реализация перспективных и текущих планов. Сущность и типы плановых предположений. Прогнозы и их виды. Программы и их виды. Разработка прогнозов и программ. Стратегическое, оперативное и тактическое управления таможенными органами. Сущность и основные положения стратегического управления. Система стратегического управления в таможенных органах. Задачи оперативно-тактического управления таможенными органами. /Лек/	5	6	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
1.5	Тема 5. Мотивация и контроль деятельности в менеджменте. Сущность и необходимость мотивации деятельности в менеджменте. Основные понятия мотивации. Мотивационный процесс. Теории мотивации. Создание системы мотивации труда. Регулирование и контроль в системе менеджмента. Понятие контроля и его основные виды. Этапы процесса контроля. Барьеры и сопротивление контролю. Контроль по основным видам деятельности. Организация контроля за деятельностью подчиненных. Контроллинг как интегративная функция и инструментальная среда управления. Формирование концепции государственного управления на основе контроллинга. Предпосылки разработки системы контроллинга в таможенных органах. Концептуальные основы контроллинга в таможенном деле. Специфика контроллинга в таможенных органах. Контроллинг как технология управления на основе знаний. Особенности и этапы внедрения контроллинга. /Лек/	5	6	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	

1.6	Тема 6. Моделирование ситуаций и разработка решений. Понятие, виды и типы управленческих решений. Основные подходы к принятию решений. Процесс подготовки и принятия управленческих решений. Экспертно–аналитические технологии и инструментальные средства подготовки и принятия управленческих решений. Основные понятия, методическая схема и компоненты экспертно-аналитической технологии. Инструментальные средства подготовки и принятия групповых управленческих решений. Тема 7. Интеграционные процессы в менеджменте. Понятие коммуникации в менеджменте. Понятие управленческой информации. Информация в менеджменте и ее виды. Виды коммуникаций в менеджменте. Барьеры на пути движения информации. Элементы коммуникации. Этапы коммуникационного процесса. Невербальная коммуникация. /Лек/	5	4	ОПК-3 УК-3 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
1.7	Тема 8. Динамика групп и лидерство в системе менеджмента. Эффективность менеджмента. Управление человеком и управление группой. Понятие и виды групп. Характеристики групп. Персонал организации и его структура, индивидуумы и группы в организации. Содержание понятия лидерства в управлении. Основные теории лидерства. Понятие эффективности управления. Факторы, влияющие на эффективность управления. Тенденции эффективности менеджмента Измерение эффективности управления. Эффективность и бюджет. /Лек/	5	4	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	

1.8	Тема 9. Системная оценка (позиционирование) таможенного органа. Структура и основное содержание системного управления таможенным делом. Теоретическое содержание базовой модели управления. Функционально-технологическая модель системного управления. Аналитическая модель системного управления. Графоаналитическое представление и теоретические задачи системного управления. Задача позиционирования таможенных систем. Общая функциональная структура решения задач системного управления. /Лек/	5	2	ОПК-3 УК-3 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
	Раздел 2. Практики						
2.1	Семинар 1. Инфраструктура менеджмента, социофакторы и этика менеджмента. 1.Понятие социальной ответственности. 2.Подходы к развитию социальной ответственности. 3.Сферы социальной ответственности. 4.Управление социальной ответственностью. 5.Этика управления. 6.Этика делового общения. /Пр/	5	4	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	

2.2	Семинар 2. Проблема интеграции России в глобальные мировые экономические процессы. 1. Проблемы интеграции и пути их решения таможенными методами и инструментами. 2. Особенности формирования международного института таможенного регулирования. 3. Процессы интеграции в России. Таможенный союз Республики Беларусь, Республики Казахстан, Армении, Киргизии и Российской Федерации. 4. Основные тенденции развития мировой торговли. 5. Формирование системы регулирования международной торговли. 6. Таможенные аспекты конвенционального управления внешнеторговой деятельностью. 7. Рамочные стандарты безопасности и облегчения мировой торговли. Эволюционный механизм институционализации таможенных органов России. 8. Закономерности и механизмы эволюции таможенных органов. 9. Факторы, определяющие функциональные и структурные изменения в системе таможенных органов. /Пр/	5	4	ОПК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
2.3	Семинар 3. Организационные отношения в системе менеджмента. 1. Основы структурного деления в организации. 2. Виды организационных структур управления. 3. Проектирование и развитие организационных структур. Деловая игра 1 "Предприятие. Внутренняя и внешняя среда предприятия". /Пр/	5	4	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
2.4	Деловая игра 2. "Мотивация персонала" Сущность и необходимость мотивации деятельности в менеджменте. Мотивационный процесс. Создание системы мотивации труда. /Пр/	5	4	УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
2.5	Деловая игра 3. "Маркетинг в сфере таможенных услуг" /Пр/	5	4	ОПК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	

2.6	Семинар 4. Риски в управлении деятельностью таможенного органа. 1. Теоретические предпосылки управления таможенными органами с учетом рисков. 2. Методы оценки риска и его пороговых значений. Меры риска при принятии управленческих решений. 3. Процесс принятия управленческого решения в условиях риска. 4. Управление деятельностью таможенных органов с учетом рисков. Деловая игра 4. "Принятие управленческих решений" /Пр/	5	4	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
2.7	Семинар 5. Критерии и показатели оценки деятельности таможенных органов России. 1. Теоретические положения по формированию системы критериев и показателей оценки деятельности таможенных органов России. 2. Особенности современной практики оценки результативности таможенных систем. 3. Оценка эффективности деятельности таможни. 4. Международные стандарты ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»: назначение, структура и основные требования. 5. Совершенствование системы управления таможенным органом на основе МС ИСО серии 9000. 6. Факторы, определяющие качество результатов деятельности таможенных органов. /Пр/	5	4	ОПК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
2.8	Семинар 6. Конфликтность в управлении. 1. Понятие конфликта в управлении. 2. Причины конфликтов. 3. Виды и уровни конфликтов в управлении. 4. Модель процесса конфликта. 5. Функции конфликтов в управлении. 6. Способы разрешения конфликтов. 7. Управление конфликтами в таможенной деятельности. 8. Психологические факторы эффективной управленческой деятельности. 9. Формирование управленческой команды. 10. Управление конфликтами в таможенной деятельности. Деловая игра 5. "Конфликтность в управлении". /Пр/	5	4	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
	Раздел 3. Самостоятельная работа						
3.1	Самостоятельное изучение отдельных вопросов курса /Ср/	5	32	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
3.2	Подготовка к семинарам и участию в деловых играх /Ср/	5	32	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	

3.3	Подготовка к зачету /Ср/	5	12	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
-----	--------------------------	---	----	--------------------------	---	---	--

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Макрусов В.В.	Таможенный менеджмент: учеб. для вузов	Санкт-Петербург: Интермедия, 2015,
Л1.2	Герчикова И. Н.	Менеджмент	Москва: Юнити-Дана, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981

6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Третьяк С.Н., Щуковская М.А.	Современное состояние и тенденции развития рынка услуг: моногр.	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2008,
Л2.2	Лукичева Л.И., Анискин Ю.П.	Управление организацией: учеб. пособие для вузов	Москва: Омега-Л, 2008,
Л2.3	Каминский А.В., Лукашова О.А.	Менеджмент: курс лекций	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2014,
Л2.4	Комарова В.В., Милая А.В., Некрасова О.И.	Управление организацией (предприятием): учеб. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2016,

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

Э1	Административно-управленческий портал	http://www.aup.ru/management/
Э2	Официальный сайт Федеральной Таможенной службы РФ;	http://www.customs.ru/
Э3	Таможенное законодательство.	http://customs.consultant.ru/

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

6.3.1 Перечень программного обеспечения

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415
Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380
WinRAR - Архиватор, лиц.LO9-2108, б/с
АСТ тест - Комплекс программ для создания банков тестовых заданий, организации и проведения сеансов тестирования, лиц.АСТ.РМ.А096.Л08018.04, дог.372
Антиплагиат - Система автоматической проверки текстов на наличие заимствований из общедоступных сетевых источников, контракт 12724018158180000974/830 ДВГУПС
Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС
Free Conference Call (свободная лицензия)
Zoom (свободная лицензия)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

«Гарант»,
«Консультант +»;

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
2500	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего	комплект учебной мебели: столы, стулья, доска

Аудитория	Назначение	Оснащение
	контроля и промежуточной аттестации	
2600	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	комплект учебной мебели, доска.
2602	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	комплект учебной мебели, доска.
2604	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.	комплект учебной мебели, доска.
2704	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.	комплект учебной мебели, доска.
2702	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	комплект учебной мебели, доска.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Деловая игра 1 "Предприятие. Внутренняя и внешняя среда предприятия".

Цель: научить студентов оценивать влияние факторов внешней и внутренней среды на организацию (предприятие).

Задание: студенты разбиваются на малые группы (4-5) чел., выбирают для анализа уже действующее предприятие или «создают» новое. Оценивают факторы внешней и внутренней среды, которые влияют на выбранное предприятие. Оценить необходимо как положительное, так и отрицательное влияние. Всю работу необходимо схематично изобразить на бумаге форматом А1 и защитить (объяснить точку зрения малой группы).

Организацию можно рассматривать как совокупность ее параметров, которые меняются под воздействием управленческих решений и внешней (окружающей) среды.

Деловая игра 2 «Мотивация персонала»

Цель занятия - развитие способностей в области анализа источников возникновения проблем с целью правильной и своевременной мотивации сотрудников, решения конфликтных ситуаций и повышения эффективности работы сотрудников.

Задание. Проанализируйте любые пять из предложенных десяти ситуаций, сложившихся на фирме, обоснуйте причины и источники их возникновения (явные и неявные) и предложите способы мотивации сотрудников с целью устранения конфликтной ситуации с максимальной пользой для фирмы. Причины возникновения выбранных вами ситуаций сформулируйте сами. В связи с этим будут различны результаты решений данных ситуаций.

Деловая игра 3. «Маркетинг в сфере таможенных услуг»

Задание: разработать «Пакет таможенных услуг»: выделить основную услугу; вспомогательные услуги и разработать перечень под-держивающих услуг, позволяющих сделать основную более привлекательную, повысить степень удовлетворенности клиента.

Таможенная деятельность страны оказывает одно из ключевых влияний на развитие и состояние экономики. Являясь регулятором внешней торговли и существенным источником бюджетных поступлений, таможня играет важную роль – именно по-этому качество оказания таможенных услуг является определяющим во внешнеэкономическом направлении экономики страны. Развить и улучшить таможенный сервис может грамотный маркетинг таможенных услуг.

Маркетинг в сфере таможенных услуг – направление довольно сложное. С одной стороны, требуется полное соблюдение всех требований таможенного законодательства; с другой – необходим инновационный, местами нетрадиционный, подход к оказанию таможенных услуг, который бы позволил вывести сервис на новый уровень.

Первое, на что направлен квалифицированный маркетинг таможенных услуг – это эффективное взаимодействие таможенных органов и предприятий бизнеса любого уровня. Чем меньше времени требуется на прохождение таможенных процедур (в том числе и таможенного оформления), тем быстрее контрагент завершает внешнеэкономическую сделку.

Следовательно, он быстрее уплатит все необходимые таможенные платежи и продолжит вести внешнеэкономическую деятельность. Грамотно налаженная двусторонняя связь выгодна обоим сторонам: для контрагентов это позволяет существенно увеличить скорость товарооборота, а, значит, увеличить прибыль; для контролирующих органов это возможность максимально эффективно выполнять одну из своих приоритетных функций – фискальную.

У ряда государств существует действующая маркетинговая концепция управления таможенными услугами, которая позволяет добиться небывалой эффективности работы таможни. Маркетинг таможенных услуг в России – направление довольно новое. Связано это, прежде всего, с молодым возрастом государства. Как известно, во времена Советского Союза государство имело монопольное право на проведение таможенных операций – именно поэтому говорить о маркетинге таможенных услуг можно только с появлением в Российской Федерации компаний, оказывающих услуги в сфере таможенного дела.

Стремясь увеличить число своих клиентов, компании (их еще называют таможенными брокерами) постоянно расширяют спектр предоставляемых услуг, а также работают над улучшением уровня оказываемого сервиса. На текущий момент в России не составит труда найти посредника, который возьмет на себя все хлопоты по таможенному оформлению. Многие крупные корпорации практикуют постоянное сотрудничество с таможенными брокерами на выгодной основе; мелкие

предприятия, которые не могут содержать свой собственный отдел ВЭД вынуждены обращаться на рынок аутсорсинга. Тем не менее, есть к чему стремиться – согласно таможенной статистике РФ, в ходе проведения внешнеторговых операций большинство спорных ситуаций возникает именно на таможенных пунктах, а это означает, что контрагенты несут большие убытки и вынуждены обращаться в суд для разрешения споров. Чтобы сложностей при таможенном оформлении не возникало, маркетинг таможенных услуг должен продолжить свое развитие, чтобы в дальнейшем обеспечить слаженную работу контрагентов и таможенных органов.

Деловая игра 4 «Принятие управленческих решений» (на основе метода пошагового разбора ситуаций)

Цель занятия: развитие у студентов практических навыков самостоятельной работы по принятию управленческого решения с использованием кейс-метода.

Ситуация 1. Руководитель крупного подразделения столкнулся с необходимостью повлиять на одного из механиков, с тем, чтобы тот изменил отношение к работе и отказался от своих претензий. В обязанности этого механика входило обеспечение круглосуточной бесперебойной работы десятков печатных и других машин. Он постоянно жаловался, что его рабочий день слишком длинен, он перегружен работой, им все помыкают и что ему нужен помощник. Руководитель не дал ему помощника и все же сумел сделать так, что механик остался доволен. Предположите, как это ему удалось? Как бы поступили вы?

Деловая игра 5 «Конфликтность в управлении»

Цель – проанализировать ряд конфликтных ситуаций, выявить причины, найти пути предотвращения назревающей конфликтной ситуации или выхода из нее.

Пример ситуации «Роль руководителя в ситуации конфликта»

Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Специальность 38.05.02 Таможенное дело

Специализация: Таможенное дело и правоохранительная деятельность

Дисциплина: Общий и таможенный менеджмент

Формируемые компетенции:

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
		Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично
-----------------	---	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета

Компетенция УК-2:

1. Задачи оперативно-тактического управления таможенными органами
2. Закономерности и механизмы эволюции таможенных органов
3. Инновационная модель управления таможенными органами
4. Мотивационный процесс
5. Создание системы мотивации труда
6. Теории мотивации
7. Организационные, административные, экономические, социальные, психологические методы

управления

8. Особенности современной практики оценки результативности таможенных систем
9. Виды коммуникаций в менеджменте
10. Персонал организации и его структура, индивидуумы и группы в организации

Компетенция УК-3:

1. Маркетинг в сфере таможенных услуг
2. Планирование, виды планов
3. Понятие эффективности управления
4. Факторы, влияющие на эффективность управления
5. Понятие, виды и типы управленческих решений
6. Понятие, природа и состав функций менеджмента
7. Прогнозы и их виды. Разработка прогнозов и программ
8. Процессный подход к управлению таможенным делом
9. Системный подход к управлению таможенным делом
10. Ситуационный подход к управлению таможенным делом

Компетенция ОПК-3:

1. Регулирование и контроль в системе менеджмента
2. Содержание понятия лидерства в управлении
3. Основные теории лидерства
4. Специфика контроллинга в таможенных органах. Особенности и этапы внедрения
5. Структура и основное содержание системного управления таможенным делом
6. Управление конфликтами в таможенной деятельности
7. Разработка и реализация перспективных и текущих планов
8. Понятие эффективности управленческих решений
9. Основные этапы разработки управленческих решений
10. Основные подходы к принятию решений

Компетенция ОПК-5:

1. Таможенный менеджмент: основные понятия и определения
2. Теоретические положения по формированию системы критериев и показателей оценки деятельности таможенных органов России
3. Традиционная модель управления таможенными органами России
4. Управление деятельностью таможенных органов с учетом рисков
5. Факторы, определяющие качество результатов деятельности таможенных органов
6. Факторы, определяющие функциональные и структурные изменения в системе таможенных органов
7. Целостно-эволюционный подход к управлению таможенным делом.
8. Элементы общей теории управления в таможенном менеджменте.
9. Система стратегического управления в таможенных органах.
10. Основные подходы к управлению

3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между балльной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
---------------	--	--------	------------------------------

Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.
Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.