

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



Проректор
по образовательной деятельности

А.А. Панфилов

« 31 » 8 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ОБЩИЙ И ТАМОЖЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Специальность подготовки: **38.05.02 Таможенное дело**

Специализация: **Таможенное дело**

Уровень высшего образования: **специалитет**

Форма обучения: **заочная**

Семестр	Трудоемкость зач. ед./час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зач ет с оценкой)
3	5/180	6	10	-	137	экзамен (27)
Итого	5/180	6	10	-	137	экзамен (27)

Владимир 2020

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Общий и таможенный менеджмент» является привитие студентам системного видения организации, теоретических знаний об основах управленческой деятельности в условиях современной рыночной экономики, функциях и принципах менеджмента; формирование у обучающихся общих представлений о таможенном деле как объекте управления, о направлениях и проблемах его развития, совершенствование знаний в области теории управления таможенными системами и процессами, повышение компетентности обучающихся на основе практического освоения современных методов и технологий принятия управленческих решений

Задачи:

– изучение истории развития менеджмента, рассмотрение основных принципов и функций управленческой деятельности, закономерностей, методов управления организацией;

– изучение типов организаций по взаимодействию с внешней средой и человеком, а также видов организационных структур и тенденций их эволюции в рыночной экономике, анализ принципов и методов проектирования организационных структур и организационной культуры;

– рассмотрение основ организационного поведения, методов управления конфликтами, принятия управленческих решений, мотивирования и стимулирования персонала;

– рассмотрение таможенного дела в виде сложно структурированной, многопараметрической, эволюционирующей таможенной системы, таможенного института, таможенной организации, процесса;

– анализ эволюции традиционной модели управления таможенными органами, изучение концептуальных и методологических основ управления таможенными институтами, организациями, процессами;

– развитие у студентов теоретического мышления в области управления таможенными системами;

– изучение и практическое применение современных методов, инструментальных средств и технологий принятия управленческих решений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина «Общий и таможенный менеджмент» относится к базовой части учебных дисциплин основной профессиональной образовательной программы высшего образования (далее – ОПОП ВО), предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 38.05.02 Таможенное дело (далее – ФГОС ВО).

Пререквизиты дисциплины: основы таможенного дела, теория государственного управления.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Профессиональные (ПК):

1. способность организовывать сбор информации для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности таможенной (таможенного поста) и их структурных подразделений, анализировать качество предоставляемых услуг (ПК-25);
2. способность осуществлять подготовку и выбор решений по управлению деятельностью таможенной (таможенного поста) и их структурных подразделений (ПК-26).

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенций)
1	2	3
ПК - 25	Частичный	<p><i>знать:</i> методы обеспечения экономии ресурсов таможенных органов и повышения эффективности таможенной деятельности, основные показатели качества и эффективности деятельности таможенных органов и методы их расчета, сущность и особенности управления таможенной деятельностью.</p> <p><i>уметь:</i> применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения, планировать и организовывать работу подразделений, учитывать особенности менеджмента в профессиональной деятельности.</p> <p><i>владеть:</i> инструментами решения практических задач подготовки и принятия управленческих решений в таможенном деле, понятийным аппаратом предмета, навыками принятия решений по управлению деятельностью таможенных органов и их структурных подразделений.</p>

ПК - 26	Частичный	<p><i>знать:</i> основные разделы учебной дисциплины, термины и определения: общий менеджмент, специальный менеджмент, таможенный менеджмент, управление, маркетинг таможенных услуг, управление рисками и др.; характеристики инструментальных средств и технологий формирования индивидуальных и групповых управленческих решений.</p> <p><i>уметь:</i> определять и описывать характеристики основных элементов системы управления, выбирать и формулировать цели, стоящие перед организацией, обнаруживать многофакторное воздействие внешнего и внутреннего окружения на определение целей и стратегии организации в ее взаимодействии с этим окружением.</p> <p><i>владеть:</i> навыками самостоятельного овладения новыми знаниями, используя современные образовательные технологии, профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере предстоящей деятельности в области управления, технологиями совершенствования организации и управления.</p>
---------	-----------	---

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студента и трудоёмкость (в часах)				Объём учебной работы с применением интерактивных методов (в часах/%)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	СРС		
1.	Предмет и содержание менеджмента. Основные научные школы и направления в менеджменте	3		-	-	-	15	-	-
2.	Внешняя и внутренняя среда организации	3		-	-	-	15	-	-
3.	Функции управления	3		2	2	-	15	2 /50%	<i>Рейтинг – контроль I</i>
4.	Связующие процессы в менеджменте	3		2	2	-	17	2 /50%	-

5.	Общий и специальный менеджмент. Понятие таможенного менеджмента	3		2	2	-	15	2 /50%	Рейтинг – контроль 2
6.	Методологические подходы к управлению таможенным делом	3		-	2	-	15	1 /50%	-
7.	Таможенное дело России как объект управления. Задачи таможенного менеджмента	3		-	2	-	15	1 /50%	Рейтинг – контроль 3
8.	Традиционная и инновационная модели управления таможенными органами России	3		-	-	-	15	-	-
9.	Экспертно- аналитические технологии и инструментальные средства подготовки и принятия управленческих решений	3		-	-	-	15	-	-
Наличие в дисциплине КП/КР		-		-	-	-	-	-	-
Всего за III семестр:		180		6	10	-	137	8/50%	Экзамен 27
Итого по дисциплине		180		6	10	-	137	8/50%	Экзамен 27

СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тема 1. Предмет и содержание менеджмента. Основные научные школы и направления в менеджменте.

Общее управление и менеджмент. Категориальный аппарат современного менеджмента. Организация: виды, общие характеристики. Менеджмент: вид деятельности и система управления. Предмет, функции и методы менеджмента. Роль менеджера в организации. Характерные черты и содержание управленческого труда. Многообразие ролей менеджера в современной организации. Эволюция управленческой мысли в 20 веке. Общие принципы системы научного управления Ф.У. Тейлора. Классическая (административная) школа менеджмента). Функции и универсальные принципы управления А. Файоля. Принципы производительности Г. Эмерсона. Учение М. Вебера об идеальной бюрократической организации управления. Школа человеческих отношений (неоклассическая школа). Доктрина человеческих отношений Э. Мэйо и Хотторнский эксперимент. Проблема социального взаимодействия, мотивации и организационного поведения в исследованиях А. Маслоу и Д. МакГрегора (поведенческий подход). Школа науки управления (количественный подход). Использование количественных методов при принятии управленческих решений. Системный, процессный и ситуационный подходы к управлению. Направления и тенденции развития современного менеджмента.

Тема 2. Внешняя и внутренняя среда организации.

Организация как открытая система. Факторы и переменные внешней и внутренней среды. Внешняя среда прямого (поставщики, конкуренты, правительственные органы, общества потребителей и др.) и косвенного (социальные, технологические, экономические, политические и др. факторы) воздействия. Основные переменные внутренней среды организации: цели, структура, задачи, технологии, люди и др. Связь между внутренней и внешней средой организации.

Тема 3. Функции управления.

Природа и состав функций менеджмента. Планирование. Содержание и сущность планирования. Основные элементы и этапы процесса планирования. Универсальные принципы и основные методы планирования. Классификация планов организации. Современные подходы к стратегическому планированию. Целеполагание: миссия, видение и цели. Дерево целей. Модель стратегического планирования. Анализ факторов внешней и внутренней среды. Стратегические альтернативы. Реализация стратегии. Организация. Организационная структура и структура управления организацией. Определение понятий: полномочия, ответственность, делегирование и власть. Принципы построения и характеристики структур управления. Иерархические и органические структуры управления. Выбор структуры управления. Виды структур управления: линейно-функциональная, дивизиональная, проектная и матричная. Современные тенденции развития организационных структур управления. Мотивация. Теории содержания мотивации: пирамида потребностей А. Маслоу; теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда; двухфакторная теория Ф. Герцберга и др. Теории процесса мотивации: ожидания В. Врума; постановки целей Э. Локка; справедливости Д.Адамса. Модель мотивации Л.Портера – Э. Лоулера. Комплексная модель мотивации Э. Шейна. Контроль. Сущность и смысл контроля. Предварительный, текущий и заключительный контроль. Модель процесса контроля. Поведенческие аспекты контроля. Характеристики эффективного контроля. Информационно-управляющие системы в планировании и контроле.

Тема 4. Связующие процессы в менеджменте.

Коммуникации и принятие решений как связующие процессы в менеджменте. Коммуникации в менеджменте. Коммуникационный процесс, базовые элементы и основные этапы. Коммуникационная структура управления организацией, Коммуникационные каналы и сети. Процесс обмена информацией как система с обратной связью.

Межличностные и организационные коммуникации. Преграды в коммуникациях. Основные направления совершенствования коммуникаций в организациях. Определение основных понятий процесса принятия решений: проблема, возможность, проблемная ситуация, решение. Основные факторы, вызывающие проблемы. Этапы и стадии решения проблемы. Требования к решениям. Классификация решений. Управленческие решения. Решения, типичные для функций управления. Подходы к принятию решений. Рациональная модель принятия решений. Альтернативные модели принятия решений. Модели и методы принятия решений.

Тема 5. Общий и специальный менеджмент. Понятие таможенного менеджмента.

Различие между общим и специальным менеджментом. Функции и методы специального менеджмента. Менеджмент в государственной службе: общее и особенное. Изменяющиеся условия функционирования государственных организаций. Государственная служба и новые технологии современного менеджмента. Интегративная модель управления. Законы управления государственной службой.

Тема 6. Методологические подходы к управлению таможенным делом.

Главный методологический принцип управления. Методологические подходы к решению проблем управления. Процессный подход. Модель бизнес-процесса. Системный подход. Методологические процедуры системного подхода. Ситуационный подход. Методологическая процедура ситуационного подхода. Целостно-эволюционный (интегративный) подход.

Тема 7. Таможенное дело России как объект управления. Задачи таможенного менеджмента.

Таможенное дело России – определение и структуризация понятия. Эволюция понятия «таможенное дело». Морфологическая модель таможенного дела. Особенности

описания таможенной службы как системы. Полиmodelьное представление таможенной системы. Иерархия таможенных систем. Структурно-организационное представление таможенной системы. Функционально-технологическое представление таможенной системы. Особенности управления в таможенных органах: понятие об управлении, принципы, методы и функции управления.

Тема 8. Традиционная и инновационная модели управления таможенными органами России.

Особенности управления в таможенных органах Российской Федерации. Общее руководство таможенным делом. Организационная структура таможенных органов. Функции управления в таможенных органах. Процессный подход к управлению в таможенных органах. Особенности принятия управленческого решения в таможенных органах. Процесс принятия управленческих решений. Услуги, таможенные услуги: понятия и определения. Системный характер таможенных услуг. Теоретические положения, роль и направления эволюции маркетинга услуг. Место, роль и проблемы маркетинга в сфере таможенных услуг. Административный регламент как инструмент управления таможенными услугами.

Тема 9. Экспертно-аналитические технологии и инструментальные средства подготовки и принятия управленческих решений.

Основные понятия, методическая схема и компоненты экспертно-аналитической технологии. Состав и алгоритмическая схема технологии тренинга. Инструментальные средства подготовки и принятия групповых управленческих решений: качественная линейка, метод парных сравнений, метод балльных оценок, матрица SWOT (возможностей и угроз), матрица Бостонской консультационной группы (трансформированная), «многомерная» Бостонская матрица (лепестковая диаграмма).

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тема 1. Предмет и содержание менеджмента. Основные научные школы и направления в менеджменте

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Общее управление и менеджмент.
2. Эволюция управленческой мысли в 20 веке.
3. Направления и тенденции развития современного менеджмента.

Литература: [1-6]

Тема 2. Внешняя и внутренняя среда организации

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Организация как открытая система.
2. Внешняя среда прямого (поставщики, конкуренты, правительственные органы, общества потребителей и др.) и косвенного (социальные, технологические, экономические, политические и др. факторы) воздействия.
3. Основные переменные внутренней среды организации: цели, структура, задачи, технологии, люди и др.
4. Связь между внутренней и внешней средой организации.

Литература: [1-6]

Тема 3. Функции управления

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Природа и состав функций менеджмента.
2. Планирование. Содержание и сущность планирования.
3. Целеполагание: миссия, видение и цели.
4. Организация. Организационная структура и структура управления организацией.
5. Мотивация. Теории содержания мотивации.
6. Контроль. Сущность и смысл контроля.

Литература: [1-6]

Тема 4. Связующие процессы в менеджменте

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Коммуникации и принятие решений как связующие процессы в менеджменте.
2. Коммуникации в менеджменте.
3. Определение основных понятий процесса принятия решений: проблема, возможность, проблемная ситуация, решение.

Литература: [1-6]

Тема 5. Общий и специальный менеджмент. Понятие таможенного менеджмента

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Различие между общим и специальным менеджментом.
2. Функции и методы специального менеджмента.
3. Менеджмент в государственной службе: общее и особенное. Изменяющиеся условия функционирования государственных организаций.
4. Государственная служба и новые технологии современного менеджмента.
5. Интегративная модель управления.
6. Законы управления государственной службой.

Литература: [1-6]

Тема 6. Методологические подходы к управлению таможенным делом

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Главный методологический принцип управления.
2. Методологические подходы к решению проблем управления.

Литература: [1-6]

Тема 7. Таможенное дело России как объект управления. Задачи таможенного менеджмента

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Таможенное дело России – определение и структуризация понятия.

2. Особенности описания таможенной службы как системы.
3. Иерархия таможенных систем.

Литература: [1-6]

Тема 8. Традиционная и инновационная модели управления таможенными органами России

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Особенности управления в таможенных органах Российской Федерации.
2. Процессный подход к управлению в таможенных органах.
3. Услуги, таможенные услуги: понятия и определения.
4. Административный регламент как инструмент управления таможенными услугами.

Литература: [1-6]

Тема 9. Экспертно-аналитические технологии и инструментальные средства подготовки и принятия управленческих решений

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Основные понятия, методическая схема и компоненты экспертно-аналитической технологии.
2. Состав и алгоритмическая схема технологии тренинга.
3. Инструментальные средства подготовки и принятия групповых управленческих решений.

Литература: [1-6]

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «*Общий и таможенный менеджмент*» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (тема № 1 - 9);*
- *Групповая дискуссия (тема № 1 - 9);*
- *Анализ ситуаций (тема № 1 - 9);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема № 1 - 9).*

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

6.1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ СТУДЕНТОВ

III семестр

Перечень вопросов к рейтинг-контролю №1

1. Факторы производства в экономике.

2. Деятельность менеджера как объединение производственных факторов.
3. Трактовка категорий «менеджер», «менеджмент».
4. Базовые предметы, с которыми связана дисциплина «менеджмент».
5. Менеджмент как процесс управления коммерческой фирмой.
6. Организационно-правовые формы предприятий в РФ.
7. Сущность понятия «предприятие». Состав предприятия как имущественного комплекса.
8. Рыночная экономика.
9. Сущность и принципы рынка.
10. Условия и механизм функционирования рынка. Менеджмент – система управления рыночной экономикой.
11. Самоуправление собственника.
12. Отличие рыночного и административно - командного управления.
13. Сущность менеджмента.
14. Подходы к определению менеджмента.
15. Менеджмент как вид человеческой деятельности.
16. Менеджмент как интеграционный процесс.
17. Менеджмент как иерархическая организационная структура.
18. Менеджмент как категория людей.
19. Менеджмент как наука.
20. Аспекты менеджмента (экономический, социально-психологический, правовой, организационно-технический).

Перечень вопросов к рейтинг-контролю №2

1. Современные тенденции в реформировании системы государственного управления.
2. Роль таможенной службы в регулировании внешнеэкономической деятельности.
3. Проблемы современного менеджмента и пути их преодоления.
4. Общий и специальный менеджмент
5. Особенности менеджмента в коммерческой фирме и государственной службе.
6. Таможенный менеджмент как теория управления таможенным делом.
7. Законы, закономерности, принципы и модели управления.
8. Принципиальная модель управления таможенными органами и ее особенности.
9. Методологические подходы к управлению таможенным делом.

Перечень вопросов к рейтинг-контролю №3

1. Таможенное дело как объект управления.
2. Теоретическая модель и задачи таможенного менеджмента.
3. Традиционная модель управления таможенными органами России и направления ее эволюции.
4. Организационная структура таможенных органов.
5. Управленческая деятельность в таможенных органах.
6. Функции управления в таможенных органах.
7. Процессный подход в управлении таможенными органами.
8. Принятие управленческих решений в таможенных органах.
9. Методы принятия управленческих решений.
10. Методы и технологии консалтинга.
11. Инновационная модель управления таможенными органами.
12. Контроллинг как интегративная функция и инструментальная среда управления.

13. Стратегическое управление таможенными органами России.
14. Модель управления в таможенных органах (на примере таможни, таможенного поста, таможенного отдела).
15. Функции управления деятельностью таможенных органов (на примере таможни, таможенного поста, таможенного отдела).
16. Организационные основы и организационная структура таможенных органов.

Тестовые задания (образец)

Тест 1

1. Содержанию какого понятия соответствует следующее определение - процесс целенаправленного воздействия на объект - это?

- а) менеджмент;
- б) управление;
- в) функция менеджмента.

2. Содержание какого понятия отражает следующее определение - особый вид деятельности, который позволяет объединить усилия работников организации по достижению общей цели - это?

- а) менеджмент;
- б) управление;
- в) функция менеджмента.

3. Содержание какого понятия отражает следующее определение - совокупность приемов методов и средств осуществления управления - это?

- а) менеджмент;
- б) управление;
- в) функция менеджмента.

4. Содержание какого понятия отражает следующее определение - вид управленческой деятельности, который характеризуется однородностью целей, действий или объектов их приложения - это?

- а) менеджмент;
- б) функция менеджмента;
- в) метод менеджмента.

5. Какому понятию соответствует следующее определение - способ воздействия на объект управления - это?

- а) менеджмент;
- б) функция менеджмента;
- в) метод менеджмента.

Тест 2

1. Какой элемент относится к числу связующих процессов в процессном подходе?

- а) планирование;
- б) принятие решений;
- в) контроль;
- г) мотивация.

2. Функцией чего является неопределенность внешней среды?

- а) разнообразия факторов, оказывающих влияние на организацию;
- б) недостатка информации для принятия решений

3. *Какие элементы образуют среду прямого влияния?*

- а) политическая ситуация;
- б) конкуренты;
- в) поставщики;
- г) развитие техники и технологии.

4. *Какие черты не характерны для стратегического управления?*

- а) выстраивание детальных планов на основе представлений о стабильности среды;
- б) ориентация на согласование внутренней среды организации и внешнего окружения;
- в) первоочередное внимание внутренним процессам в организации.

5. *Кто не относится к категории стейкхолдеров?*

- а) сотрудники;
- б) потребители;
- в) поставщики;
- г) конкуренты;
- д) государство.

Тест 3

1. *В менеджменте примерами непосредственной формы общения являются:*

- а) консультация работника на рабочем месте;
- б) указания по телефону;
- в) сообщение электронным письмом;
- г) совещание у директора.

2. *Эффективная информационная система, разработанная для целей управления, должна отвечать такому требованию, как ...*

- а) своевременность поступления к потребителям;
- б) минимальное использование кодирования;
- в) увеличение расходов на формирование информации;
- г) эксклюзивность собираемой информации.

3. *Решение таможенного органа по жалобе на решение, действие (бездействие) таможенного органа или его должностного лица принимается в _____ виде:*

- а) устном;
- б) письменном;
- в) по желанию руководителя.

4. *Авторитарная форма индивидуального метода принятия управленческого решения предполагает, что решение:*

- а) принимается с участием заинтересованных лиц;
- б) принимается руководителем без согласования с другими работниками;
- в) согласовывается на заседании коллегии;
- г) принимается с участием сотрудников, которым предстоит реализовывать решение в будущем.

5. *Функция организации реализуется посредством _____ методов менеджмента.*

- а) социально-экономических;

- б) административных;
- в) социально-психологических;
- г) экономических.

6.2 ТИПОВЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

III семестр

Вопросы к экзамену

1. Специфика управленческого труда.
2. Базовые операции в работе менеджера.
3. Понятие и классификация принципов менеджмента.
4. Принципы работы с информацией.
5. Организационные принципы менеджмента.
6. Социально-психологические принципы работы руководителя.
7. Функциональные сферы менеджмента.
8. Принципы экономической эффективности.
9. Аспекты эффективности менеджмента.
10. Происхождение менеджмента.
11. Идеология менеджмента в России и за рубежом.
12. Научный подход к управлению социально-экономическими системами.
13. Системный подход к управлению.
14. Ситуационный подход в менеджменте.
15. Модели организаций как объектов управления.
16. Национальная специфика современного менеджмента.
17. Школа научного управления, ее вклад в теорию и практику менеджмента.
18. Ф.У. Тейлор и его концепция управления.
19. Административная школа управления и ее вклад в теорию и практику управления. «Двенадцать принципов производительности» Г. Эмерсона.
20. Характеристика бюрократической организации.
21. Вклад российских и советских ученых в развитие классических школ управления.
22. Характеристика математической школы управления.
23. Моделирование в менеджменте.
24. Системотехника.
25. Американская, японская и маркетинговые модели управления.
26. Требования к современной системе менеджмента.
27. Основные современные подходы к управлению.
28. Характеристика внешней среды организации и ее роль в развитии предприятия.
29. SWOT-анализ как универсальный метод исследования внешней среды.
30. Матрица решений как результат SWOT-анализа.
31. Таможенное дело России как объект управления.
32. Базовые определения и морфологическая модель таможенного дела.
33. Структура понятия «таможенное дело». Таможенное дело в виде иерархии таможенных систем.
34. Структурно-организационное представление таможенной системы.
35. Функционально-технологическое представление таможенной системы.
36. Теоретическая модель таможенного менеджмента.
37. Традиционные и инновационные методологические подходы к управлению таможенным делом.
38. Методологические подходы к решению проблем управления.

39. Процессный подход.
40. Системный подход.
41. Ситуационный подход.
42. Целостно-эволюционный подход.
43. Основные положения системного управления таможенным делом.
44. Структура и основное содержание системного управления таможенным делом.
45. Теоретическое содержание базовой модели управления.
46. Функционально-технологическая модель системного управления.
47. Аналитическая модель системного управления.
48. Графоаналитическое представление и теоретические задачи системного управления.
49. Задача позиционирования таможенных систем.
50. Общая функциональная структура решения задач системного управления.
51. Управление таможенным делом на основе знаний - интегративный подход.
52. Традиционная модель управления таможенными органами России.
53. Особенности управления в таможенных органах Российской Федерации.
54. Общее руководство таможенным делом. Организационная структура таможенных органов.
55. Функции управления в таможенных органах.
56. Особенности принятия управленческого решения в таможенных органах.
57. Процесс принятия управленческих решений.
58. Маркетинговый подход к управлению деятельностью таможенных органов.
59. Услуги, таможенные услуги: понятия и определения.
60. Теоретические положения, роль и направления эволюции маркетинга услуг.

Примерный перечень практических заданий на экзамене

Задача 1. Объявлен конкурс на замещение вакантной должности директора туристской фирмы «Глобус». Краткая характеристика фирмы:

1. Численность работающих - 28 человек.
2. Фирма работает рентабельно, однако средняя заработная плата сотрудников на 20% ниже аналогичной по региону.
3. Есть три неформальные группы, конфликтующие между собой (чаще всего из-за распределения премий).
4. Стиль руководства прежнего директора - авторитарный.
5. Значительная сезонность в работе фирмы.
6. Недостаточная активность сотрудников при обслуживании клиентов.
7. До сего времени не уделялось должного внимания изучению сегментов туристского рынка.
8. По вине руководителя в отчетном году были уплачены значительные штрафные санкции.
9. Фирма работает по следующим направлениям: Кипр, Греция, Франция.
10. Фирма находится по адресу: г. Курган, ул. Гоголя, д. 100, офис 25.

Вопросы: 1. Вам необходимо определить критерии первичного отбора кандидатов и указать источники привлечения кандидатов?

2. Какие документы и материалы должен предоставить кандидат при обращении о приеме на работу?

Пример ответа:

1. Критерии первичного отбора: возраст - 30 - 45 лет; высшее образование; опыт работы в сфере туризма - от 5 лет; опыт ведения переговоров, коммуникабельность; уверенный пользователь ПК, знание иностранных языков приветствуется. Источники привлечения кандидатов: объявления в СМИ, через Центр занятости и другие кадровые агентства.

2. При обращении кандидату необходимо предоставить: паспорт, диплом об образовании, трудовую книжку, справку об отсутствии судимости, СНИЛС, ИНН, документы воинского учета, характеристику с прежнего места работы.

Задача 2. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Да, но». На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

Пример ответа:

Б находится в роли преследователя. Нужно перейти в роль спасителя и понять, что А не готов принять советы, воспринимая их через призму собственных предрассудков и комплексов и отвергая без анализа, Б должен предложить решение в следующей форме: «Я вижу, вы столкнулись с трудностями и сомневаетесь в эффективности наших предложений. Я предлагаю составить список предложений без обсуждений. Вы потом сами их изучите и сможете воспользоваться».

Задача 3. Фирма, специализирующаяся на производстве электронных приборов, отменила привилегии для всех руководящих сотрудников. Сотрудники, вне зависимости от занимаемого в фирме положения, пользуются общей столовой, автостоянкой. У руководителей нет отдельных кабинетов. Все рабочие места расположены в общем зале и разделены звуконепроницаемыми перегородками высотой полтора метра.

Согласны ли Вы с такой практикой?

Назовите ее положительные и отрицательные стороны.

Задача 4. «Если плату за проезд в городском транспорте поднимут вдвое, я буду ходить на работу пешком. Я, конечно, буду опаздывать, но зато это обойдется дешевле, да и что может быть лучше прогулки утром на свежем воздухе!». Найдите плюсы и минусы данного решения и сделайте вывод, можно назвать такое поведение рациональным?

Задача 5. Вы – генеральный директор компании. Какие затраты на персонал вы запланируете на этапе создания и вывода на рынок нового объекта?

Задача 6. Руководителю торговой фирмы потребовалось провести специальное мероприятие, чтобы стимулировать продажу товаров. Лучшему продавцу выделялась премия в виде бесплатной поездки на Бермуды вместе с супругой (или с супругом), где они могли бы поиграть в гольф на лучших площадках мира. Прошло почти 3 месяца, а увеличения объема продаж почему-то не наблюдалось. Руководитель объяснял это себе тем, что продавцы «не тянут». Тогда он пригласил специалиста со стороны, чтобы тот развил у продавцов умение хорошо торговать и разработал программу, стимулирующую побудительные мотивы с целью «дать толчок продажам».

Приглашенный специалист отправился в торговые отделы и базы фирмы и увидел на стоянках автомобили с подставками для ружей. Всюду в подсобках находились охотничьи и рыболовные принадлежности. По всем имеющимся признакам было видно, что тут работают люди, увлекающиеся охотой и рыбалкой. И ни один человек из всей команды продавцов не интересовался гольфом.

Вопросы:

1. Какое условие какой теории мотивации было нарушено руководителем фирмы?
2. Что следует предпринять руководителю, чтобы стимулировать объем продаж?

6.3 ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

III семестр

Тема № 1. Предмет и содержание менеджмента. Основные научные школы и направления в менеджмент

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Общее управление и менеджмент.
2. Организация: виды, общие характеристики.
3. Предмет, функции и методы менеджмента.
4. Эволюция управленческой мысли в 20 веке.

Подготовить доклады и сообщения:

1. Общие принципы системы научного управления Ф.У. Тейлора.
2. Классическая (административная) школа менеджмента.
3. Функции и универсальные принципы управления А. Файоля.
4. Принципы производительности Г. Эмерсона.
5. Учение М. Вебера об идеальной бюрократической организации управления.

Тема № 2. Внешняя и внутренняя среда организации

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Факторы и переменные внешней и внутренней среды.

Подготовить рефераты на темы:

1. Внешняя среда прямого (поставщики, конкуренты, правительственные органы, общества потребителей и др.) и косвенного (социальные, технологические, экономические, политические и др. факторы) воздействия.

Тема № 3. Функции управления

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Теории процесса мотивации: ожидания В. Врума; постановки целей Э. Локка; справедливости Д. Адамса.
2. Модель мотивации Л. Портера – Э. Лоулера.
3. Комплексная модель мотивации Э. Шейна.
4. Контроль.
5. Сущность и смысл контроля.
6. Предварительный, текущий и заключительный контроль.
7. Модель процесса контроля.

Подготовить рефераты на темы:

1. Поведенческие аспекты контроля.
2. Характеристики эффективного контроля.
3. Информационно-управляющие системы в планировании и контроле.

Тема № 4. Связующие процессы в менеджменте

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Основные направления совершенствования коммуникаций в организациях.
2. Определение основных понятий процесса принятия решений: проблема, возможность, проблемная ситуация, решение.
3. Основные факторы, вызывающие проблемы.

Подготовить рефераты на темы:

1. Этапы и стадии решения проблемы.
2. Требования к решениям.
3. Классификация решений.
- 4.

Тема № 5. Общий и специальный менеджмент. Понятие таможенного менеджмента

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Различие между общим и специальным менеджментом.
2. Функции и методы специального менеджмента.
3. Менеджмент в государственной службе: общее и особенное. Изменяющиеся условия функционирования государственных организаций.

Подготовить рефераты на темы:

1. Государственная служба и новые технологии современного менеджмента.
2. Интегративная модель управления.
3. Законы управления государственной службой.

Литература: 1-6

Тема № 6. Методологические подходы к управлению таможенным делом

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Главный методологический принцип управления.
2. Методологические подходы к решению проблем управления.
3. Процессный подход.
4. Модель бизнес-процесса.
5. Системный подход.
6. Методологические процедуры системного подхода.

Подготовить рефераты на темы:

1. Ситуационный подход.
2. Методологическая процедура ситуационного подхода.
3. Целостно-эволюционный (интегративный) подход.

Тема № 7. Таможенное дело России как объект управления. Задачи таможенного менеджмента

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Таможенное дело России – определение и структуризация понятия.
2. Эволюция понятия «таможенное дело».
3. Морфологическая модель таможенного дела.
4. Особенности описания таможенной службы как системы.
5. Полиmodelьное представление таможенной системы.

Подготовить рефераты на темы:

1. Иерархия таможенных систем.
2. Структурно-организационное представление таможенной системы.
3. Функционально-технологическое представление таможенной системы.
4. Особенности управления в таможенных органах: понятие об управлении, принципы, методы и функции управления.

Тема № 8. Традиционная и инновационная модели управления таможенными органами России

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Общее руководство таможенным делом.
2. Организационная структура таможенных органов.
3. Функции управления в таможенных органах.
4. Процессный подход к управлению в таможенных органах.
5. Особенности принятия управленческого решения в таможенных органах. Процесс принятия управленческих решений.

Подготовить рефераты на темы:

1. Услуги, таможенные услуги: понятия и определения.
2. Системный характер таможенных услуг.
3. Теоретические положения, роль и направления эволюции маркетинга услуг.

Тема № 9. Экспертно - аналитические технологии и инструментальные средства подготовки и принятия управленческих решений

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Основные понятия, методическая схема и компоненты экспертно-аналитической технологии.
2. Состав и алгоритмическая схема технологии тренинга.

Подготовить рефераты на темы:

1. Инструментальные средства подготовки и принятия групповых управленческих решений: качественная линейка, метод парных сравнений, метод бальных оценок, матрица SWOT (возможностей и угроз), матрица Бостонской консультационной группы (трансформированная), «многомерная» Бостонская матрица (лепестковая диаграмма).

Для эффективного оценивания уровня сформированности компетенций у обучающихся в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации и контроля самостоятельной работы студентов разработан Фонд оценочных средств по дисциплине. Фонд оценочных средств (далее - ФОС) дисциплины является составной неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины. ФОС оформляется в виде приложения (*Приложение 1*).

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ

Наименование литературы (автор, название, вид издания, город, издательство)	Год издан ИЯ	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляре в изданий в библиотеке ВлГУ	Наличие в электронной библиотеке (электронный адрес)
1	2	3	4
Основная литература			
1. Иванова, И. А. Менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 305 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04184-2.	2022		https://urait.ru/bcode/489027
2. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для вузов / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 566 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07327-0.	2022		https://urait.ru/bcode/488680
3. Таможенный менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / В. В. Макрусев, А. Е. Суглобов. — 2-е изд. — Электрон, текстовые данные. — М. : Дашков и К	2019		http://www.iprbookshop.ru/85455.html
4. Таможенный менеджмент [Электронный ресурс] / Г. А. Прокопович, Е. Н. Соловьёв. — Электрон, текстовые данные. — СПб. : Интермедия	2019		http://www.iprbookshop.ru/85756.html

5. Менеджмент. Книга шестая. Управление человеческим потенциалом в социально-экономических системах : избр. статьи / С.Д. Резник. — М. : ИНФРА-М	2018		http://znanium.com/bookread2.php?book=944194
Дополнительная литература			
1. Таможенный менеджмент: Учебное пособие / Под ред. Мантусова В.Б. - М.:ЮНИТИ-ДАНА,	2017		http://znanium.com/bookread2.php?book=774757
2. Общий менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. А. Попов, Д. А. Попов. — Электрон, текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа	2016		http://www.iprbookshop.ru/42931.html
3. Менеджмент: учеб, пособие / под общ. ред. д-ра экон, наук, проф. С.Д. Резника. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М	2017		http://znanium.com/bookread2.php?book=544272

7.2. ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ

1. «Менеджмент в России и за рубежом» (библиотека ВлГУ, корпус 6, ауд. 100)

7.3. ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСЫ

1. <http://www.kodeks.ru> - официальный сайт информационно-правового консорциума «Кодекс».
2. <http://www.law.edu.ru> - федеральный правовой портал
3. <http://www.consultant.ru> - СПС КонсультантПлюс
4. <http://www.garant.ru> - ООО "НПП "ГАРАНТ-СЕРВИС"

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Занятия проводятся в аудиториях Юридического института ВлГУ (корп. № 11) по адресу г. Владимир, ул. Студенческая, д. 8. Все аудитории оснащены компьютерной техникой с операционной системой Windows и стандартным пакетом Microsoft Office, с доступом в Интернет; видео мультимедийным оборудованием, которое позволяет визуализировать процесс представления презентационного материала, а также проводить компьютерное тестирование обучающихся по учебным дисциплинам; доской настенной; флوماстером.

Компьютерная техника, используемая в учебном процессе, имеет лицензионное программное обеспечение:

- Операционная система семейства Microsoft Windows.
- Пакет офисных программ Microsoft Office.
- Консультант+.

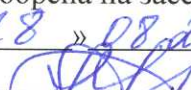
Рабочую программу составил старший преподаватель кафедры «Государственное право и управление таможенной деятельностью», Кулинская И.И.



(подпись)

Рецензент (представитель работодателя):
Начальник отдела ВТД ООО «НЕОЛАБ»



Е.В. Лябина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ГПУ ТД
Протокол № 1 от « 28 » 08/2020 года
Заведующий кафедрой  /С.Н. Мамедов/
(подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
специальности подготовки 38.05.02 Таможенное дело
Протокол № 1 от « 31 » 08/2020 года
Председатель комиссии  И.В. Погодина
(подпись)

ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОБЩИЙ И ТАМОЖЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Рабочая программа одобрена на 2021/2022 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2021 года

Заведующий кафедрой  С.М. Маслов

Рабочая программа одобрена на 2022/2023 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 29.08.2022 года

Заведующий кафедрой  С.М. Маслов

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
в рабочую программу дисциплины
ОБЩИЙ И ТАМОЖЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ
образовательной программы специальности подготовки 38.05.02 «Таможенное дело»,
специализация «Таможенное дело» (специалист)

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата протокола заседания кафедры)
1	7.1 КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	Кулинская И.И.	Протокол № 1 от 29.08.2022

Заведующий кафедрой ГПиУТД  / Мамедов С.Н.

Подпись

ФИО