

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
к.э.н., доцент Волченко Л.Ю

25.05.2018г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Б1.В.4. Общий и таможенный менеджмент**

Направление подготовки (специальность): 38.05.02 Таможенное дело  
Специализация: Таможенное дело  
Квалификация выпускника: специалист таможенного дела  
Форма обучения: очная, заочная

|  | Очная ФО | Заочная ФО |
|--|----------|------------|
| Курс   | 2        | 2          |
| Семестр  | 21-22    | 21         |
| Лекции (час)   | 46       | 6          |
| Практические (сем, лаб.) занятия (час)                                 | 64       | 14         |
| Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час) | 34       | 124        |
| Курсовая работа (час)  | 36       | 36         |
| Всего часов  | 180      | 180        |
| Зачет (семестр)  |          |            |
| Экзамен (семестр)  | 22       | 21         |

Иркутск 2018

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.05.02  
Таможенное дело.

Автор С.Н. Короткова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры  
международных отношений и таможенного дела

Заведующий кафедрой А.В. Шалак

Дата актуализации рабочей программы: 28.06.2019

### 1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Общий и таможенный менеджмент» является формирование у студента знаний и умений об основах управления как в организации, так и в системе таможенных органов. Освоение принципов организационного построения и организационного проектирования в системе таможенных органов. Формирование знаний о способах и формах мотивации должностных лиц и работников таможенных органов.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

#### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Код компетенции по ФГОС ВО | Компетенция  |
|----------------------------|--|
| ОПК-6                      | способностью на научной основе организовывать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности      |
| ПК-27                      | способностью организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг |
| ПК-28                      | способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников          |

#### Структура компетенции

| Компетенция  | Формируемые ЗУНы  |
|--|---|
| ОПК-6 способностью на научной основе организовывать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности      | З. Знать основу организации своего труда, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности<br>У. Уметь на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности<br>Н. Способностью на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности   |
| ПК-27 способностью организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг | З. Знать особенности организации деятельности исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг<br>У. Уметь организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг<br>Н. Владеть навыками организации деятельности исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг |
| ПК-28 способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников          | З. Знать особенности осуществления контроля за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников<br>У. Уметь осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников<br>Н. способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников                         |

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Вариативная часть.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Основы таможенного дела", "Психология и педагогика", "Основы внешнеэкономической деятельности"

Дисциплины, использующие знания, умения, навыки, полученные при изучении данной: "Управление таможенными органами и таможенной деятельностью", "Управление персоналом"

**4. 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 дисциплины составляет 5 зач. ед., 180 часов.

| Вид учебной работы   | Количество часов (очная ФО) | Количество часов (заочная ФО) |
|--|-----------------------------|-------------------------------|
| Контактная(аудиторная) работа                                    |                             |                               |
| Лекции   | 46                          | 6                             |
| Практические (сем, лаб.) занятия                                 | 64                          | 14                            |
| Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам | 70                          | 160                           |
| Всего часов  | 180                         | 180                           |

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

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

**Заочная форма обучения**

| № п/п | Раздел и тема дисциплины | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят.<br>раб. | В интерактивной форме | Формы текущего контроля успеваемости   |
|-------|--------------------------|---------|--------|---------------------------------|--------------------|-----------------------|--|
| 1     | Общий менеджмент         | 21      | 3      | 7                               | 62                 |                       | Творческое задание. Деловая игра. Подготовка докладов, сообщений.                                    |
| 2     | Таможенный менеджмент    | 21      | 3      | 7                               | 62                 |                       | Тест госслужба. Тест. определить этапы изменения применения методов управления.. Доклады, сообщения. |
|       | ИТОГО                    |         | 6      | 14                              | 124                |                       |  |

**Очная форма обучения**

| № п/п | Раздел и тема дисциплины | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят.<br>раб. | В интерактивной<br>форме | Формы текущего контроля успеваемости   |
|-------|--------------------------|---------|--------|---------------------------------|--------------------|--------------------------|--|
| 1     | Общий менеджмент         | 21      | 28     | 28                              | 16                 |                          | Лабораторная работа. Деловая игра. Подготовка докладов, сообщений.   |
| 2     | Таможенный менеджмент    | 22      | 18     | 36                              | 18                 |                          | Тест госслужба. Творческое задание. определить этапы изменения применения методов управления.. Доклады, сообщения. |
|       | ИТОГО                    |         | 46     | 64                              | 34                 |                          |  |

## 5.2. Лекционные занятия, их содержание

| № п/п | Наименование разделов и тем                                   | Содержание   |
|-------|---|--|
| 1     | Менеджмент. Развитие теории практики менеджмента              | Понятие «менеджмент». Цели и задачи менеджмента. Виды менеджмента. Факторы эффективного менеджмента. Основные этапы развития менеджмента   |
| 2     | Организация. Понятие, признаки, этапы развития                | Понятие организации, ее основные виды и признаки. Этапы развития организации. Законы организации. Общие характеристики организации   |
| 3     | Принципы менеджмента. Функции менеджмента                     | Понятие принципов управления. Общие принципы управления. Частные принципы управления. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента<br>Планирование как функция управления. Стратегическое планирование. Организация как функция управления. Руководство как функция управления. Контроль как функция управления. Координация как функция управления. |
| 4     | Мотивация в менеджменте. Теории Мотивации. Методы менеджмента | Мотивация. Принципы мотивации. Теории мотивации в менеджменте. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Понятие и классификация методов менеджмента. Организационно-административные методы управления. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления.                                     |
| 5     | Управленческие решения и коммуникации                         | Понятие, функции коммуникации. Коммуникационные стили в управлении. Классификация управленческих решений. Процесс принятия управленческого решения. Индивидуальные стили принятия решений. Методы принятия решений   |
| 6     | Лидерство. Власть и личное влияние.                           | Руководство и лидерство. Влияние и власть. Баланс власти. Объект и субъект власти . Формы власти. Влияние путем убеждения. Властные ресурсы, использование влияния. Обзор теорий лидерства . Понятие стиля руководства.  |

| № п/п | Наименование разделов и тем  | Содержание  |
|-------|--|---|
|       |  | Классификации стилей руководства. Двумерная трактовка стилей лидерства.   |
| 7     | Управление конфликтами<br>сущность стресса, его причины и проявления.<br>Регулирование стресса | Регулирование стресса<br>Природа конфликта. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Развитие конфликта, его основные этапы. Методы разрешения конфликта. Способы разрешения конфликта.   |
| 8     | Введение в таможенный менеджмент   | Различие между общим и специальным менеджментом. Менеджмент в государственной службе: общее и особенное. Интегративная модель управления. Законы управления государственной службой. Управленческая деятельность в таможенных органах. Объект и предмет таможенного менеджмента и особенности их изучения   |
| 9     | Таможенный менеджмент: основные понятия и определения  | Таможенное дело как объект и субъект управления. Таможенный менеджмент как теория управления таможенным делом. Базовые понятия и определения. Объект и предмет таможенного менеджмента, особенности их изучения   |
| 10    | Элементы общей теории управления в таможенном менеджменте                                      | Основные законы (постулаты) управления, элементы и базовая модель управления. Общие и частные принципы. Классификация методов управления. Эволюция управленческих парадигм. Принципиальная модель управления таможенными органами и ее особенности  |
| 11    | Методологические подходы к управлению таможенным делом   | Главный методологический принцип управления. Методологические подходы к решению проблем управления. Процессный подход. Системный подход. Ситуационный подход. Целостно-эволюционный подход.   |
| 12    | Таможенное дело как объект управления  | Базовые определения и морфологическая модель таможенного дела. Эволюция понятия "таможенное дело". Иерархия таможенных систем. Особенности описания таможенной службы как системы. Полимодельное представление таможенной системы. Структурно-организационное представление таможенной системы. Функционально-технологическое представление таможенной системы. |
| 13    | Теоретическая модель таможенного дела и задачи таможенного менеджмента                         | Необходимость и условия формирования теоретической модели таможенного дела. Структура ТМТД. Алгоритм ТМТД. Формализация ТМТД. Теоретические задачи таможенного менеджмента  |
| 14    | Традиционная система управления таможенными органами   | Особенности управления в таможенных органах РФ. Общее руководство таможенным делом. Организационная структура таможенных органов. Функции управления в таможенных органах. Целеполагание в таможенных органах. Особенности принятия управленческого решения в таможенных органах. Процесс принятия управленческих решений.                                      |

| № п/п | Наименование разделов и тем  | Содержание   |
|-------|--|--|
| 15    | Управление таможенными услугами  | Инновационный подход в управлении. Теоретические положения, роль и направления<br>Эволюции маркетинга услуг. Место, роль и проблемы маркетинга<br>В сфере таможенных услуг. Стратегический маркетинг в управлении государственными таможенными услугами.<br>Система управления государственными<br>Таможенными услугами                                |
| 16    | Технология контроллинга как инструментальная среда таможенного менеджмента | Контроллинг как интегративная функция менеджмента.<br>Предпосылки внедрения контроллинга в управление таможенными органами. Таможенный контроллинг: концептуальные положения и структура.<br>Специфика контроллинга в таможенных органах. Общий алгоритм реализации технологии таможенного контроллинга.<br>Особенности и этапы внедрения контроллинга |

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

| № раздела и темы | Содержание и формы проведения   |
|------------------|---|
| 1                | Менеджмент. Развитие теории практики менеджмента. Понятие «менеджмент». Цели и задачи менеджмента.<br>Виды менеджмента. Факторы эффективного менеджмента.<br>Основные этапы развития менеджмента. Коллоквиум.   |
| 1                | Менеджмент. Развитие теории практики менеджмента. Понятие «менеджмент». Цели и задачи менеджмента.<br>Виды менеджмента. Факторы эффективного менеджмента.<br>Основные этапы развития менеджмента<br>Коллоквиум.   |
| 1                | Организация. Понятие, признаки, этапы развития. Понятие организации, ее основные виды и признаки. Этапы развития организации. Законы организации. Общие характеристики организации  |
| 1                | Организация. Понятие, признаки, этапы развития. Понятие организации, ее основные виды и признаки. Этапы развития организации. Законы организации. Общие характеристики организации  |
| 1                | Принципы менеджмента. Функции менеджмента. Понятие принципов управления. Общие принципы управления. Частные принципы управления. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента   |
| 1                | Принципы менеджмента. Функции менеджмента. Планирование как функция управления. Стратегическое планирование. Организация как функция управления. Руководство как функция управления. Контроль как функция управления. Координация как функция управления. |
| 1                | Мотивация в менеджменте. Теории Мотивации. Методы менеджмента. Мотивация. Принципы мотивации. Теории мотивации в менеджменте. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации.   |
| 1                | Мотивация в менеджменте. Теории Мотивации. Методы менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента. Организационно-административные методы управления.  |

| № раздела и темы | Содержание и формы проведения   |
|------------------|---|
|                  | Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления.   |
| 1                | Управленческие решения и коммуникации. Понятие, функции коммуникации. Коммуникационные стили в управлении.  |
| 1                | Управленческие решения и коммуникации. Понятие, функции коммуникации. Коммуникационные стили в управлении. Классификация управленческих решений. Процесс принятия управленческого решения. Индивидуальные стили принятия решений. Методы принятия решений   |
| 1                | Лидерство. Власть и личное влияние.. Руководство и лидерство. Влияние и власть. Баланс власти. Объект и субъект власти . Формы власти. Влияние путем убеждения. Властные ресурсы, использование влияния. Обзор теорий лидерства . Понятие стиля руководства. Классификации стилей руководства. Двумерная трактовка стилей лидерства.        |
| 1                | Лидерство. Власть и личное влияние.. Руководство и лидерство. Влияние и власть. Баланс власти. Объект и субъект власти . Формы власти. Влияние путем убеждения. Властные ресурсы, использование влияния. Обзор теорий лидерства . Понятие стиля руководства. Классификации стилей руководства. Двумерная трактовка стилей лидерства.        |
| 1                | Управление конфликтами сущность стресса, его причины и проявления. Регулирование стресса. Регулирование стресса<br>Природа конфликта. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Развитие конфликта, его основные этапы. Методы разрешения конфликта. Способы разрешения конфликта.   |
| 2                | Теоретическая модель таможенного дела и задачи таможенного менеджмента. Необходимость и условия формирования теоретической модели таможенного дела. Структура ТМТД. Алгоритм ТМТД. Формализация ТМТД. Теоретические задачи таможенного менеджмента  |
| 1                | Управление конфликтами сущность стресса, его причины и проявления. Регулирование стресса.. Регулирование стресса<br>Природа конфликта. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Развитие конфликта, его основные этапы. Методы разрешения конфликта. Способы разрешения конфликта.  |
| 2                | Введение в таможенный менеджмент. Различие между общим и специальным менеджментом. Менеджмент в государственной службе: общее и особенное. Интегративная модель управления. Законы управления государственной службой. Управленческая деятельность в таможенных органах. Объект и предмет таможенного менеджмента и особенности их изучения |
| 2                | Таможенный менеджмент: основные понятия и определения. Таможенное дело как объект и субъект управления. Таможенный менеджмент как теория управления таможенным делом. Базовые понятия и определения. Объект и предмет таможенного менеджмента, особенности их изучения. Собеседование.  |
| 2                | Элементы общей теории управления в таможенном менеджменте. Основные законы (постулаты) управления, элементы и базовая модель управления. Общие и частные принципы. Классификация методов управления. Эволюция управленческих парадигм. Принципиальная модель управления таможенными органами и ее особенности                               |
| 2                | Методологические подходы к управлению таможенным делом. Главный методологический принцип управления. Методологические подходы к   |



| № раздела и темы | Содержание и формы проведения   |
|------------------|---|
|                  | решению проблем управления. Процессный подход. Системный подход . Ситуационный подход. Целостно-эволюционный подход.  |
| 2                | Таможенное дело как объект управления. Базовые определения и морфологическая модель таможенного дела. Эволюция понятия “таможенное дело” . Иерархия таможенных систем. Особенности описания таможенной службы как системы. Полимодельное представление таможенной системы. Структурно-организационное представление таможенной системы. Функционально-технологическое представление таможенной системы.                   |
| 2                | Традиционная система управления таможенными органами. Особенности управления в таможенных органах РФ . Общее руководство таможенным делом.<br>Организационная структура таможенных органов. Функции управления в таможенных органах. Целеполагание в таможенных органах. Особенности принятия управленческого решения в таможенных органах. Процесс принятия управленческих решений. 15                                   |
| 2                | Управление таможенными услугами. Инновационный подход в управлении. Теоретические положения, роль и направления Эволюции маркетинга услуг. Место, роль и проблемы маркетинга в сфере таможенных услуг. Стратегический маркетинг в управлении государственными таможенными услугами. Система управления государственными Таможенными услугами  |
| 2                | Технология контроллинга как инструментальная среда таможенного менеджмента. Контроллинг как интегративная функция менеджмента. Предпосылки внедрения контроллинга в управление таможенными органами. Таможенный контроллинг: концептуальные положения и структура. Специфика контроллинга в таможенных органах. Общий алгоритм реализации технологии таможенного контроллинга. Особенности и этапы внедрения контроллинга |

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль

| № п/п | Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины) | Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО | (ЗУНы: (3.1...3.n, У.1...У.n, Н.1...Н.n)  | Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства) | Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале) |
|-------|---|---|---|--|---|
| 1     | 1. Общий менеджмент   | ПК-28                                       | У. Уметь осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, | Деловая игра   | Полнота и правильность представления этапов создания организации, и   |

| №<br>п/п | Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины) | Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО | (ЗУНы:<br>(З.1...З.п,<br>У.1...У.п,<br>Н.1...Н.п)  | Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства) | Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале) |
|----------|---|---|--|--|---|
|          |   |   | служащих и работников<br>Н.способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников   |  | знание организационных документов сопровождающих процесс. (20)  |
| 2        |   | ОПК-6                                       | З.Знать основу организации своего труда, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности<br>У.Уметь на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности<br>Н.Способностью на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности | Лабораторная работа  | Правильность ответов (15)   |
| 3        |   | ОПК-6                                       | З.Знать основу организации своего труда, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности<br>У.Уметь на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности<br>Н.Способностью на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности | Подготовка докладов, сообщений.  | Обозначение актуальности выбранной темы, обзор научной и учебной литературы по выбранной теме, раскрытие темы, формулирование выводов (10)    |
| 4        | 2. Таможенный менеджмент  | ПК-28                                       | З.Знать особенности осуществления контроля за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников  | Доклады, сообщения.  | Полнота и правильность представленного доклада, сообщения. (10)   |

| №<br>п/п | Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины) | Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО | (ЗУНы:<br>З.1...З.п,<br>У.1...У.п,<br>Н.1...Н.п)  | Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства) | Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале) |
|----------|---|---|---|--|---|
|          |   |   | У. Уметь осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников<br>Н. способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников   |  |   |
| 5        |   | ПК-27                                       | З. Знать особенности организации деятельности исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг<br>У. Уметь организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг<br>Н. Владеть навыками организации деятельности исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг | определить этапы изменения применения методов управления.  | Полнота и правильность ответа. (20)   |
| 6        |   | ПК-27                                       | З. Знать особенности организации деятельности исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг<br>У. Уметь организовывать деятельность исполнителей при осуществлении  | Творческое задание   | Правильность ответов. (15)  |

| № п/п | Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины) | Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО | (ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))   | Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства) | Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале) |
|-------|---|---|---|--|---|
|       |   |   | конкретных видов работ, предоставлении услуг<br>Н. Владеть навыками организации деятельности исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг                                      |  |   |
| 7     |   | ОПК-6                                       | З. Знать основу организации своего труда, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности<br>У. Уметь на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности | Тест госслужба   | Правильность ответов. (10)  |
|       |   |   |   | <b>Итого</b>   | <b>100</b>  |

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Без нагр. в семестре 21.

### ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: 10 тестовых вопросов. Каждый правильный ответ оценивается в 4 балла.

**Компетенция: ОПК-6 способностью на научной основе организовывать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности**

Знание: Знать основу организации своего труда, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности

1. Барьеры на пути межличностных коммуникаций.
2. Особенности принятия управленческого решения в таможенных органах. Процесс принятия управленческих решений.
3. Преграды в организационных коммуникациях.
4. Совершенствование коммуникаций в организациях.
5. Управленческие решения. Процесс принятия решений.
6. Услуги, таможенные услуги: понятия и определения.

**Компетенция: ПК-27 способностью организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг**

- Знание: Знать особенности организации деятельности исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг
7. Виды менеджмента. Их краткая характеристика.
  8. Влияние и власть. Баланс власти. Объект и субъект власти. Властные ресурсы.
  9. Зависимость от внешней и внутренней среды. Горизонтальное и вертикальное разделение труда.
  10. Законы организации.
  11. Индивидуальные стили принятия решений.
  12. Классификация стилей руководства: классификация Курта Левина; теории «Х» и «У» Дугласа Мак-Грегора.
  13. Коллективные методы обсуждения и принятия решений. Количественные методы принятия решений.
  14. Методы менеджмента. Понятие и классификация. Организационно-административные методы управления.
  15. Методы принятия решений. Неформальные (эвристические) методы.
  16. Мотивация. Принципы мотивации.
  17. Общие характеристики организации. Ресурсы организации.
  18. Организационная культура. Понятие организационной культуры, ее функции и элементы.
  19. Основные виды организационных структур. Линейная организационная структура управления.
  20. Основные виды организационных структур. Функциональная организационная структура управления. Линейно-функциональная организационная структура управления.
  21. Основные этапы развития менеджмента. Административная школа управления. Анри Файоль. Макс Вебер.
  22. Основные этапы развития менеджмента. Школа научного управления (классическая школа). Франклин Тейлор.
  23. Основные этапы развития менеджмента. Школа человеческих отношений. Энрике Мэйо.
  24. Планирование как функция управления.
  25. Понятие «менеджмент».
  26. Понятие информации. Требования, предъявляемые к информации, классификация информации.
  27. Понятие организации, ее признаки.
  28. Понятие организационной структуры управления; требования, предъявляемые к ним.
  29. Понятие, классификация и характеристика стилей руководства.
  30. Принципы менеджмента. Понятие принципов управления. Общие принципы управления. Частные принципы управления.
  31. Процессуальные теории мотивации. Теория ожидания В. Врума. Теория справедливости. Комплексная теория Л. Портера—Э. Лоулера.
  32. Развитие конфликта, его основные этапы. Методы разрешения конфликта.
  33. Социально-психологические методы управления.
  34. Сравнительный анализ моделей менеджмента. Японская и американская модели менеджмента.
  35. Сущность стресса, его причины и проявления. Регулирование стресса.
  36. Сущность управленческой деятельности. Уровни управления. Объект и субъект управления.
  37. Теории мотивации в менеджменте. Содержательные теории мотивации. Теория А. Маслоу. Двухфакторная теория мотивации Ф. Герцберга (Херцберга).
  38. Управление конфликтами. Природа конфликта. Типы конфликтов. Причины конфликтов.
  39. Формы власти.

40. Экономические методы управления.
41. Элементы и этапы процесса коммуникаций.
42. Этапы развития организации.
- Компетенция: ПК-28 способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников**
- Знание: Знать особенности осуществления контроля за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников
43. Базовая принципиальная модель управления.
44. Законы управления государственной службой.
45. Интегративная модель управления.
46. Классификация методов управления.
47. Контроль как функция управления. Принципы контроля. Виды контроля.
48. Координация как функция управления.
49. Менеджмент в государственной службе: общее и особенное.
50. Методологические подходы к управлению таможенным делом.
51. Общие и частные принципы управления.
52. Объект и предмет таможенного менеджмента и особенности их изучения.
53. Организация как функция управления.
54. Основные законы (аксиомы) управления.
55. Особенности управления в ТО РФ. Общее руководство таможенным делом. Организационная структура таможенных органов.
56. Принципиальная модель управления таможенными органами и ее особенности.
57. Различие между общим и специальным менеджментом.
58. Специфика контроллинга в таможенных органах.
59. Таможенный менеджмент как теория управления таможенным делом. Основные понятия и определения.
60. Теоретическая основа управления таможенными институтами, организациями, процессами и услугами. Методологические подходы к описанию и исследованию таможенного дела как объекта теории.
61. Функции управления в таможенных органах. Процессный подход к управлению в таможенных органах.

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: правильность ответа.

**Компетенция: ОПК-6 способностью на научной основе организовывать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности**

Умение: Уметь на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности

Задача № 1. Дать определения предложенным понятиям

**Компетенция: ПК-27 способностью организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг**

Умение: Уметь организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг

Задача № 2. Решить предложенную задачу

**Компетенция: ПК-28 способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников**

Умение: Уметь осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников

Задача № 3. Как принятое решение повлияло на спрос.

## ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: правильность ответа.

**Компетенция: ОПК-6 способностью на научной основе организовывать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности**

Навык: Способностью на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности

Задание № 1. Пояснить действия работника и управляющего.

**Компетенция: ПК-27 способностью организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг**

Навык: Владеть навыками организации деятельности исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг

Задание № 2. Принять решение по предложенной ситуации.

**Компетенция: ПК-28 способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников**

Навык: способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников

Задание № 3. Дать пояснения по предложенной ситуации.

## ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

|  |   |
|--|---|
| Министерство науки и высшего образования<br>Российской Федерации<br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение<br>высшего образования<br><b>«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ»</b><br>(ФГБОУ ВО «БГУ») | Направление - 38.05.02 Таможенное дело<br>Профиль - Таможенное дело<br>Кафедра международных отношений и<br>таможенного дела<br>Дисциплина - Общий и таможенный<br>менеджмент |
|--|---|

## БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Как принятое решение повлияло на спрос. (30 баллов).
3. Пояснить действия работника и управляющего. (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ С.Н. Короткова

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ А.В. Шалак

**Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 22.**

## ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Каждый правильный ответ оценивается в 4 балла. В тесте 10 вопросов.

**Компетенция: ОПК-6 способностью на научной основе организовывать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности**

Знание: Знать основу организации своего труда, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности

1. Законы управления государственной службой.
2. Интегративная модель управления.
3. Менеджмент в государственной службе: общее и особенное.
4. Объект и предмет таможенного менеджмента и особенности их изучения.
5. Различие между общим и специальным менеджментом.
6. Таможенный менеджмент как теория управления таможенным делом. Основные понятия и определения.

**Компетенция: ПК-27 способностью организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг**

Знание: Знать особенности организации деятельности исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг

7. Влияние и власть. Баланс власти. Объект и субъект власти. Властные ресурсы. Формы власти.
8. Зависимость от внешней и внутренней среды. Горизонтальное и вертикальное разделение труда.
9. Законы организации.
10. Методы менеджмента. Понятие и классификация. Организационно-административные методы управления.
11. Методы принятия решений. Неформальные (эвристические) методы.
12. Общие характеристики организации. Ресурсы организации.
13. Организационная культура. Понятие организационной культуры, ее функции и элементы.
14. Основные виды организационных структур.
15. Основные этапы развития менеджмента. Школы менеджмента.
16. Понятие «менеджмент». Виды менеджмента. Их краткая характеристика.
17. Понятие информации. Требования, предъявляемые к информации, классификация информации.
18. Понятие организации, ее признаки. Этапы развития организации.
19. Понятие организационной структуры управления; требования, предъявляемые к ним.
20. Понятие, классификация и характеристика стилей руководства.
21. Принципы менеджмента. Понятие принципов управления. Общие принципы управления. Частные принципы управления.
22. Процессуальные теории мотивации. Теория ожидания В. Врума. Теория справедливости. Комплексная теория Л. Портера—Э. Лоулера.
23. Развитие конфликта, его основные этапы. Методы разрешения конфликта.
24. Связующие процессы в менеджменте. Коммуникация как организационный процесс. Понятие, функции коммуникации.
25. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента.
26. Сущность стресса, его причины и проявления. Регулирование стресса.
27. Сущность управленческой деятельности. Уровни управления. Объект и субъект управления.
28. Теории мотивации в менеджменте. Содержательные теории мотивации. Теория А. Маслоу. Двухфакторная теория мотивации Ф. Герцберга (Херцберга).
29. Управление конфликтами. Природа конфликта. Типы конфликтов. Причины конфликтов.
30. Управленческие решения. Сущность управленческих решений, их характеристика. Виды УР.
31. Формальные и неформальные группы. Развитие неформальных организаций. Характеристики неформальных организаций.

**Компетенция: ПК-28 способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников**



- Знание: Знать особенности осуществления контроля за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников
32. Базовая принципиальная модель управления.
  33. Кибернетический и синергетический подходы к управлению.
  34. Классификация методов управления.
  35. Контроллинг как технология управления на основе знаний.
  36. Концептуальные основы контроллинга в таможенном деле.
  37. Место, роль и проблемы маркетинга в сфере таможенных услуг.
  38. Методологические подходы к управлению таможенным делом.
  39. Общие и частные принципы управления.
  40. Основные законы (аксиомы) управления.
  41. Особенности и этапы внедрения контроллинга.
  42. Особенности принятия управленческого решения в таможенных органах. Процесс принятия управленческих решений.
  43. Понятие и основные тенденции развития персонала.
  44. Принципиальная модель управления таможенными органами и ее особенности.
  45. РФ. Общее руководство таможенным делом. Организационная структура таможенных органов.
  46. Специфика контроллинга в таможенных органах.
  47. Теоретическая основа управления таможенными институтами, организациями, процессами и услугами. Методологические подходы к описанию и исследованию таможенного дела как объекта теории.
  48. Услуги, таможенные услуги: понятия и определения.
  49. Формирование концепции государственного управления на основе контроллинга.
  50. Функции управления в таможенных органах. Процессный подход к управлению в таможенных органах.

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Полнота и правильность ответа..

**Компетенция: ОПК-6 способностью на научной основе организовывать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности**

Умение: Уметь на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности

Задача № 1. Дать оценку сложившейся ситуации

**Компетенция: ПК-27 способностью организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг**

Умение: Уметь организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг

Задача № 2. Пояснить предложенную ситуацию с позиции руководителя

**Компетенция: ПК-28 способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников**

Умение: Уметь осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников

Задача № 3. Предложить решение по предложенной ситуации

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Полнота и правильность ответа..

**Компетенция: ОПК-6 способностью на научной основе организовывать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности**

Навык: Способностью на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценивать результаты своей деятельности

Задание № 1. Предложить управленческое решение по данной ситуации.

**Компетенция: ПК-27 способностью организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг**

Навык: Владеть навыками организации деятельности исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг

Задание № 2. Кой стиль руководства используется менеджером

**Компетенция: ПК-28 способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников**

Навык: способностью осуществлять контроль за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников

Задание № 3. Ответить на поставленные вопросы.

### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 38.05.02 Таможенное дело  
Профиль - Таможенное дело  
Кафедра международных отношений и  
таможенного дела  
Дисциплина - Общий и таможенный  
менеджмент

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Предложить решение по предложенной ситуации (30 баллов).
3. Предложить управленческое решение по данной ситуации. (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ С.Н. Короткова

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ А.В. Шалак

### 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

#### а) основная литература:

1. Бондарева А. В., Зубченко И. Н. Общий и таможенный менеджмент/ А.В. Бондарева.- СПб.: Троицкий мост, 2013.-416 с.
2. Макрусев В. В., Дианова В. Ю. Таможенный менеджмент. учеб. пособие/ В. В. Макрусев, В. Ю. Дианова.- М.: Рос. таможенная акад., 2009.-278 с.
3. Татарников К. М. Константин Михайлович Учебно-методический комплекс по дисциплине "Общий и таможенный менеджмент". программа и методические указания по изучению курса. специальность 080115 Таможенное дело. (очное и заочное обучение, обучение в сокращенные сроки)/ сост. К. М. Татарников.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2009.- 28 с.
4. [Бондарева А.В. Общий и таможенный менеджмент \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / А.В. Бондарева, И.Н. Зубченко. — Электрон. текстовые данные. — СПб. :](#)

[Троицкий мост, 2013. — 416 с. — 978-5-4377-0030-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/40874.html](http://www.iprbookshop.ru/40874.html)

**б) дополнительная литература:**

1. Веснин В. Р. Владимир Рафаилович Менеджмент. учебник для вузов. допущено М-во образования и науки РФ. 4-е изд., перераб. и доп./ В. Р. Веснин.- М.: Проспект, 2012.-613 с.
2. [Прокопович Г.А. Таможенный менеджмент \[Электронный ресурс\] / Г.А. Прокопович, Е.Н. Соловьёв. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2015. — 260 с. — 978-5-4383-0105-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/47662.html](http://www.iprbookshop.ru/47662.html)
3. [Тайм-менеджмент. Полный курс \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Г.А. Архангельский \[и др.\]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2017. — 311 с. — 978-5-9614-1881-1. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/68022.html](http://www.iprbookshop.ru/68022.html)
4. [Таможенное право \[Электронный ресурс\]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция» и «Таможенное дело»/ И.Б. Кардашова \[и др.\].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 463 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8782.html](http://www.iprbookshop.ru/8782.html)

**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- КиберЛенинка, адрес доступа: <http://cyberleninka.ru>. доступ круглосуточный, неограниченный для всех пользователей, бесплатное чтение и скачивание всех научных публикаций, в том числе пакет «Юридические науки», коллекция из 7 журналов по правоведению
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации
- Сайт Всемирной торговой организации (ВТО), адрес доступа: <https://www.wto.org/>. доступ неограниченный
- Сайт Евразийского экономического союза (ЕАЭС), адрес доступа: <http://www.eaeunion.org/>. доступ неограниченный
- Сайт Федеральной таможенной службы РФ, адрес доступа: <http://www.customs.ru>. доступ неограниченный
- ЭБС BOOK.ru - электронно-библиотечная система от правообладателя, адрес доступа: <http://www.book.ru/>. доступ неограниченный
- Электронная библиотечная система «Юрайт» [biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru/), адрес доступа: <http://www.biblio-online.ru/>. У тех изданий, на которые подписано учебное заведение, доступен полный текст с возможностью цитирования и создания закладок.
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

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

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области таможенного дела, психологии и педагогики, основах ВЭД.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание докладов;
- подготовка к семинарам;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

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

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,
- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,
- КонсультантПлюс: Сводное региональное законодательство,
- Гарант платформа F1 7.08.0.163 - информационная справочная система,
- 7-Zip,

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

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,

– Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий