

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

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к302) Менеджмент



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

10.06.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Общий и таможенный менеджмент**

для специальности 38.05.02 Таможенное дело

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

Обсуждена на заседании кафедры: (к302) Менеджмент

Протокол от 10.06.2021г. № 17

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 10.06.2021 г. № 5

г. Хабаровск
2022 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от ____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от ____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от ____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2026 г.

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

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

Рабочая программа дисциплины **Общий и таможенный менеджмент**

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

Квалификация **специалист таможенного дела**

Форма обучения **очная**

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

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачёты с оценкой 5
контактная работа	52	
самостоятельная работа	92	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Семестр (<Курс>.<Семестр р на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	16	16	16	16
Контроль самостоятельной работы	4	4	4	4
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	52	52	52	52
Сам. работа	92	92	92	92
Итого	144	144	144	144

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.О.09
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Управление проектами в профессиональной деятельности
2.1.2	Деловые коммуникации в управлении персоналом в таможенных органах
2.1.3	Профессиональная этика в таможенном деле
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.2.3	Правовые основы государственной службы
2.2.4	Информационное взаимодействие таможенных органов
2.2.5	Основы межкультурной коммуникации
2.2.6	Таможенный контроль после выпуска товаров
2.2.7	Научно-исследовательская работа

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Знать:	этапы жизненного цикла проекта; этапы разработки и реализации проекта; методы разработки и управления проектами
Уметь:	разрабатывать проект с учетом анализа альтернативных вариантов его реализации, определять целевые этапы, основные направления работ; объяснить цели и сформулировать задачи, связанные с подготовкой и реализацией проекта; управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла
Владеть:	методиками разработки и управления проектом; методами оценки потребности в ресурсах и эффективности проекта

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

Знать:	методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами; основные теории лидерства и стили руководства
Уметь:	разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций при подготовке и выполнении проекта; сформулировать задачи членам команды для достижения поставленной цели; разрабатывать командную стратегию; применять эффективные стили руководства командой для достижения поставленной цели
Владеть:	умением анализировать, проектировать и организовывать межличностные, групповые и организационные коммуникации в команде для достижения поставленной цели; методами организации и управления коллективом

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

Знать:	методы и принципы принятия организационно-управленческих решений в профессиональной деятельности
Уметь:	разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения (оперативного и стратегического уровней) в профессиональной деятельности
Владеть:	

навыками использования организационно-управленческих решений в профессиональной сфере деятельности

ОПК-5: Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.

Знать:

закономерности внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, методы и способы делового общения

Уметь:

формулировать цели и задачи коммуникации, осуществлять внутриорганизационное и межведомственное взаимодействие

Владеть:

навыками выбора способов для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия

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

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
-------------	---	----------------	-------	-------------	------------	------------	------------

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

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

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

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

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

2.6	Семинар 4. Риски в управлении деятельностью таможенного органа. 1. Теоретические предпосылки управления таможенными органами с учетом рисков. 2. Методы оценки риска и его пороговых значений. Меры риска при принятии управленческих решений. 3. Процесс принятия управленческого решения в условиях риска. 4. Управление деятельностью таможенных органов с учетом рисков. Деловая игра 4. "Принятие управленческих решений" /Пр/	5	2	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
2.7	Семинар 5. Критерии и показатели оценки деятельности таможенных органов России. 1. Теоретические положения по формированию системы критериев и показателей оценки деятельности таможенных органов России. 2. Особенности современной практики оценки результативности таможенных систем. 3. Оценка эффективности деятельности таможни. 4. Международные стандарты ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»: назначение, структура и основные требования. 5. Совершенствование системы управления таможенным органом на основе МС ИСО серии 9000. 6. Факторы, определяющие качество результатов деятельности таможенных органов. /Пр/	5	2	ОПК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
2.8	Семинар 6. Конфликтность в управлении. 1. Понятие конфликта в управлении. 2. Причины конфликтов. 3. Виды и уровни конфликтов в управлении. 4. Модель процесса конфликта. 5. Функции конфликтов в управлении. 6. Способы разрешения конфликтов. 7. Управление конфликтами в таможенной деятельности. 8. Психологические факторы эффективной управленческой деятельности. 9. Формирование управленческой команды. 10. Управление конфликтами в таможенной деятельности. Деловая игра 5. "Конфликтность в управлении". /Пр/	5	2	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
Раздел 3. Самостоятельная работа							
3.1	Самостоятельное изучение отдельных вопросов курса /Ср/	5	32	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
3.2	Подготовка к семинарам и участию в деловых играх /Ср/	5	48	ОПК-3 УК-3 ОПК-5 УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	

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

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

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

6.1. Рекомендуемая литература

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

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

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

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

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

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

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

6.3.1 Перечень программного обеспечения

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415

Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380

WinRAR - Архиватор, лиц.LO9-2108, б/с

АСТ тест - Комплекс программ для создания банков тестовых заданий, организации и проведения сеансов тестирования, лиц.АСТ.РМ.А096.Л08018.04, дог.372

Антиплагиат - Система автоматической проверки текстов на наличие заимствований из общедоступных сетевых источников, контракт 12724018158180000974/830 ДВГУПС

Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

«Гарант»,

«Консультант +»;

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

Аудитория	Назначение	Оснащение
2500	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели: столы, стулья, доска
2600	Учебная аудитория для проведения	комплект учебной мебели: столы, стулья, доска

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

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

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

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

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

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

Деловая игра 2 «Мотивация персонала»

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

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

Деловая игра 3. «Маркетинг в сфере таможенных услуг»

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

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

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

Первое, на что направлен квалифицированный маркетинг таможенных услуг – это эффективное взаимодействие таможенных органов и предприятий бизнеса любо-го уровня. Чем меньше времени требуется на прохождение таможенных процедур (в том числе и таможенного оформле-ния), тем быстрее контрагент завершает внеш-неэкономическую сделку. Следовательно, он быстрее уплатит все необходимые та-моженные платежи и продолжит вести внешнеэкономическую деятельность.

Грамот-но налаженная двусторонняя связь выгодна обоим сторонам: для контрагентов это позволяет существенно увеличить скорость товарооборота, а, значит, увеличить прибыль; для контролирующих органов это возможность максимально эффективно выполнять одну из своих приоритетных функций – фискальную.

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

Стремясь увеличить число своих клиентов, компании (их еще называют тамо-женными брокерами) постоянно расширяют спектр предоставляемых услуг, а также работают над улучшением уровня оказываемого сервиса. На текущий момент в Рос-сии не составило труда найти посредника, который возьмет на себя все хлопоты по таможенному оформлению. Многие крупные корпорации практикуют постоянное со-трудничество с таможенными брокерами на выгодной основе; мелкие предприятия, которые не могут содержать свой собственный отдел ВЭД вынуждены обращаться на рынок аутсорсинга. Тем не менее, есть к чему стремиться – согласно таможенной статистике РФ, в ходе проведения внешнеторговых операций

большинство спорных ситуаций возникают именно на таможенных пунктах, а это означает, что контрагенты несут большие убытки и вынуждены обращаться в суд для разрешения споров. Чтобы сложностей при таможенном оформлении не возникало, маркетинг таможенных услуг должен продолжить свое развитие, чтобы в дальнейшем обеспечить слаженную работу контрагентов и таможенных органов.

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

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

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

Деловая игра 5 «Конфликтность в управлении»

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

Пример ситуации «Роль руководителя в ситуации конфликта»