Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Воронежский экономико-правовой институт»
(АНОО ВО «ВЭПИ»)

АНОО ВО "ВОРОНЕЖСКИЙ ЭКОНОМИКО-ПРАВОВОЙ ИНСТИТУТ", АНОО ВО "ВЭПИ", ВЭПИ

Подписано цифровой подписью: АНОО ВО "ВОРОНЕЖСКИЙ ЭКОНОМИКО-ПРАВОВОЙ ИНСТИТУТ", АНОО ВО "ВЭПИ", ВЭПИ
Дата: 01.09.2026 16:08:38 +03'00'

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебно-методической работе
_____ А.Ю. Жильников
«20» сентября 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Б1.О.19 Таможенный менеджмент
(наименование дисциплины (модуля))

38.05.02 Таможенное дело
(код и наименование специальности)

Направленность (профиль) / Специализация Товароведение и экспертиза во внешнеторговой деятельности
(наименование направленности (профиля) / специализации)

Квалификация выпускника Специалист таможенного дела
(наименование квалификации)

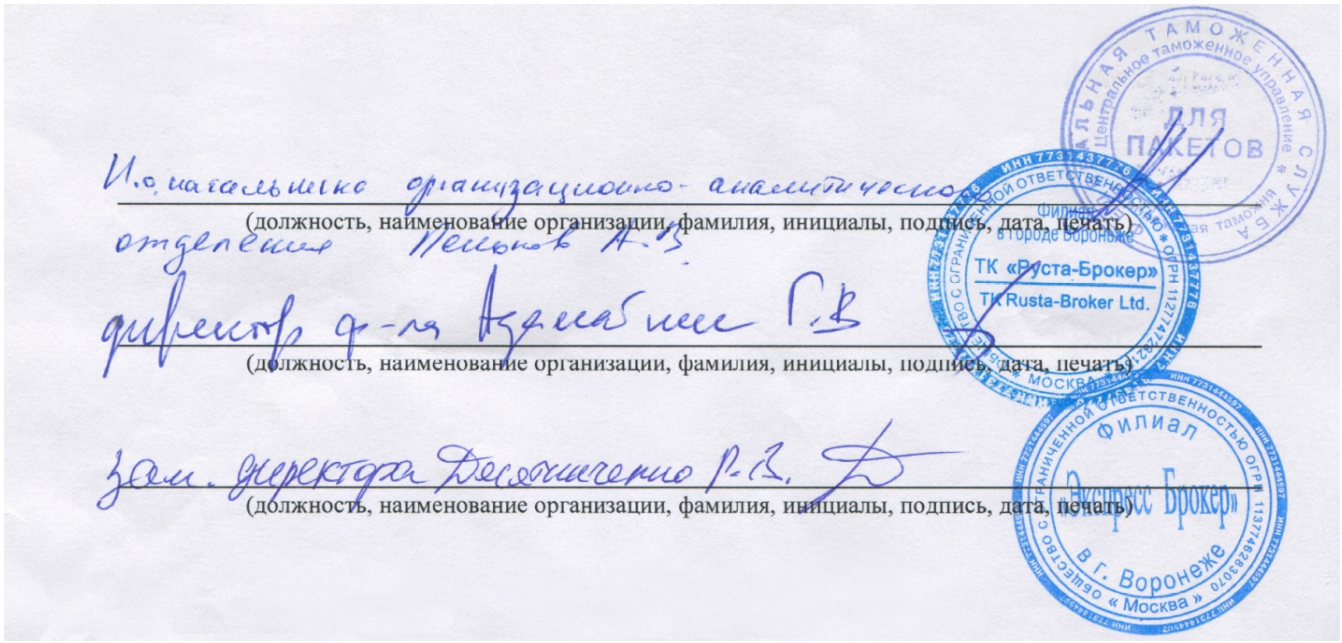
Форма обучения Очная, заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Воронеж 2023

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента АНОО ВО «ВЭПИ».

Протокол от « 15 » сентября 2023 г. № 2

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) согласован со следующими представителями работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся обучающиеся:



Заведующий кафедрой А.А. Галкин

Разработчики:

Доцент И. С. Иголкин

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО

Целью проведения дисциплины Б1.О.19 Таможенный менеджмент является достижение следующих результатов обучения:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОПК - 3	Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения (оперативного и стратегического уровней) в профессиональной деятельности
ОПК - 5	Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций
ПК-1	Способен управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями, повышая производительность

В формировании данных компетенций также участвуют следующие дисциплины (модули), практики образовательной программы (по семестрам (курсам) их изучения):

- для очной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик, ГИА	Этапы формирования компетенций по семестрам изучения									
	1 сем	2 сем	3 сем	4 сем	5 сем	6 сем	7 сем	8 сем	9 сем	10 сем
Управление персоналом в таможенных органах								ПК-1		
Консалтинговая деятельность в таможенном деле									ПК-1	
Инновационные технологии в таможенном деле									ПК-1	
Создание и реализация общественных проектов			ПК-1							
Учебная практика (ознакомительная)				ПК-1						
Учебная практика (технологическая практика)				ОПК-3 ПК-1						
Учебная практика (по получению первичных профессиональных умений и навыков)								ОПК -3		
Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)								ОПК -3 ОПК -5		
Производственная практика (преддипломная практика)										ПК-1
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена										ОПК-3 ОПК-5 ПК-1
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы										ОПК-3 ОПК-5 ПК-1

- для заочной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик, ГИА	Этапы формирования компетенций по курсам изучения					
	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	5 курс	6 курс
Управление персоналом в таможенных органах				ПК-1		
Консалтинговая деятельность в таможенном деле						ПК-1

Инновационные технологии в таможенном деле						ПК-1
Создание и реализация общественных проектов		ПК-1				
Учебная практика (ознакомительная)			ПК-1			
Учебная практика (технологическая практика)				ОПК-3		
Учебная практика (по получению первичных профессиональных умений и навыков)					ОПК-3	
Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)						ОПК-3 ОПК-5
Производственная практика (преддипломная практика)						ПК-1
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена						ОПК-3 ОПК-5 ПК-1
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы						ОПК-3 ОПК-5 ПК-1

Этап дисциплины (модуля) в формировании компетенций соответствует:

- для очной формы обучения – 5,6 семестру;
- для заочной формы обучения – 3,4 курсу.

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

Показателями оценивания компетенций являются следующие результаты обучения:

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
ОПК-3	ИОПК-3.1. Разрабатывает обоснованные организационно-управленческие решения	Знать: основные методы и модели принятия организационно-управленческих решений. Уметь: обосновывать и разрабатывать организационно-управленческие решения с учетом их социальной и экономической эффективности. Владеть: методами диагностики проблемных ситуаций в деятельности организации
	ИОПК-3.2. Анализирует особенности организационно-управленческих решений и реализует их в условиях сложной и динамической среды и оценивает их последствия	Знать: факторы внешней и внутренней среды организации. Уметь: разрабатывать и оценивать альтернативные варианты управленческих решений Владеть: методами оценки организационных и социальных последствий принятых решений.
ОПК-5	ИОПК-5.1. Выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.	Знать: основные каналы коммуникации, теории группового взаимодействия Уметь: осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации Владеть: методами эффективного общения, используя все виды коммуникаций
	ИОПК-5.2. Планирует и создает устойчивую коммуникационную связь между участниками управленческого процесса.	Знать: правила делопроизводства Уметь: применять правила подготовки и оформления документов для обеспечения бесперебойного управленческого процесса Владеть: навыками составления организационных и распорядительных документов
ПК-1	ИПК-1.1. Планирует и организует работу подразделения	Знать: теории и принципы, функции менеджмента; принципы развития и закономерности экономического поведения организации на рынке. Уметь: собирать информацию, необходимую для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности подразделения Владеть: методами управления
	ИПК-1.2. Использует основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач	Знать: основные теории мотивации, лидерства и власти в управленческой деятельности. Уметь: выбирать оптимальные технологии управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями Владеть: методами мотивации персонала с целью повышения производительности

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания

1	Тема 1. Таможенный менеджмент: основные понятия и определения.	ОПК-3 (ИОПК-3.1 ИОПК-3.2) ОПК-5 (ИОПК-5.1 ИОПК-5.2) ПК-1 (ИПК-1.1 ИПК-1.2)	Знать: теории и принципы, функции менеджмента; принципы развития и закономерности экономического поведения организации на рынке; основные теории мотивации, лидерства и власти в управленческой деятельности; основные методы и модели принятия организационно-управленческих решений; факторы внешней и внутренней среды организации; основные каналы коммуникации, теории группового взаимодействия; правила делопроизводства. Уметь: собирать информацию, необходимую для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности подразделения; выбирать оптимальные технологии управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями; обосновывать и разрабатывать организационно-управленческие решения с учетом их социальной и экономической эффективности; разрабатывать и оценивать альтернативные варианты управленческих решений; осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; применять правила подготовки и оформления документов для обеспечения бесперебойного управленческого процесса. Владеть: методами управления; методами мотивации персонала с целью повышения производительности; методами диагностики проблемных ситуаций в деятельности организации; методами оценки организационных и социальных последствий принятых решений; методами эффективного общения, используя все виды коммуникаций; навыками составления организационных и распорядительных документов	Устный опрос Реферат Тест Задача Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
2	Тема 2. Особенности управления в таможенных органах.	ОПК-3 (ИОПК-3.1 ИОПК-3.2) ОПК-5 (ИОПК-5.1 ИОПК-5.2) ПК-1 (ИПК-1.1 ИПК-1.2)	Знать: теории и принципы, функции менеджмента; принципы развития и закономерности экономического поведения организации на рынке; основные теории мотивации, лидерства и власти в управленческой деятельности; основные методы и модели принятия организационно-управленческих решений; факторы внешней и внутренней среды организации; основные каналы коммуникации, теории группового взаимодействия; правила делопроизводства.	Устный опрос Реферат Тест Задача Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

			Уметь: собирать информацию, необходимую для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности подразделения; выбирать оптимальные технологии управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями; обосновывать и разрабатывать организационно-управленческие решения с учетом их социальной и экономической эффективности; разрабатывать и оценивать альтернативные варианты управленческих решений; осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; применять правила подготовки и оформления документов для обеспечения бесперебойного управленческого процесса. Владеть: методами управления; методами мотивации персонала с целью повышения производительности; методами диагностики проблемных ситуаций в деятельности организации; методами оценки организационных и социальных последствий принятых решений; методами эффективного общения, используя все виды коммуникаций; навыками составления организационных и распорядительных документов		
3	Тема 3. Структура управления в таможенных органах.	ОПК-3 (ИОПК-3.1 ИОПК-3.2) ОПК-5 (ИОПК-5.1 ИОПК-5.2) ПК-1 (ИПК-1.1 ИПК-1.2)	Знать: теории и принципы, функции менеджмента; принципы развития и закономерности экономического поведения организации на рынке; основные теории мотивации, лидерства и власти в управленческой деятельности; основные методы и модели принятия организационно-управленческих решений; факторы внешней и внутренней среды организации; основные каналы коммуникации, теории группового взаимодействия; правила делопроизводства. Уметь: собирать информацию, необходимую для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности подразделения; выбирать оптимальные технологии управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями; обосновывать и разрабатывать организационно-управленческие решения с учетом их социальной и экономической эффективности; разрабатывать и оценивать альтернативные варианты	Устный опрос Реферат Тест Задача Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

			управленческих решений; осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; применять правила подготовки и оформления документов для обеспечения бесперебойного управленческого процесса. Владеть: методами управления; методами мотивации персонала с целью повышения производительности; методами диагностики проблемных ситуаций в деятельности организации; методами оценки организационных и социальных последствий принятых решений; методами эффективного общения, используя все виды коммуникаций; навыками составления организационных и распорядительных документов		
4	Тема 4. Процесс управления в таможенных органах.	ОПК-3 (ИОПК-3.1 ИОПК-3.2) ОПК-5 (ИОПК-5.1 ИОПК-5.2) ПК-1 (ИПК-1.1 ИПК-1.2)	Знать: теории и принципы, функции менеджмента; принципы развития и закономерности экономического поведения организации на рынке; основные теории мотивации, лидерства и власти в управленческой деятельности; основные методы и модели принятия организационно-управленческих решений; факторы внешней и внутренней среды организации; основные каналы коммуникации, теории группового взаимодействия; правила делопроизводства. Уметь: собирать информацию, необходимую для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности подразделения; выбирать оптимальные технологии управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями; обосновывать и разрабатывать организационно-управленческие решения с учетом их социальной и экономической эффективности; разрабатывать и оценивать альтернативные варианты управленческих решений; осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; применять правила подготовки и оформления документов для обеспечения бесперебойного управленческого процесса. Владеть: методами управления; методами мотивации персонала с целью повышения производительности; методами диагностики проблемных ситуаций в деятельности организации; методами	Устный опрос Реферат Тест Задача Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетвори тельно» «неудовлетво рительно»

			оценки организационных и социальных последствий принятых решений; методами эффективного общения, используя все виды коммуникаций; навыками составления организационных и распорядительных документов		
5	Тема 5. Принятие управленческих решений в управлении таможенными органами.	ОПК-3 (ИОПК-3.1 ИОПК-3.2) ОПК-5 (ИОПК-5.1 ИОПК-5.2) ПК-1 (ИПК-1.1 ИПК-1.2)	Знать: теории и принципы, функции менеджмента; принципы развития и закономерности экономического поведения организации на рынке; основные теории мотивации, лидерства и власти в управленческой деятельности; основные методы и модели принятия организационно-управленческих решений; факторы внешней и внутренней среды организации; основные каналы коммуникации, теории группового взаимодействия; правила делопроизводства. Уметь: собирать информацию, необходимую для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности подразделения; выбирать оптимальные технологии управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями; обосновывать и разрабатывать организационно-управленческие решения с учетом их социальной и экономической эффективности; разрабатывать и оценивать альтернативные варианты управленческих решений; осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; применять правила подготовки и оформления документов для обеспечения бесперебойного управленческого процесса. Владеть: методами управления; методами мотивации персонала с целью повышения производительности; методами диагностики проблемных ситуаций в деятельности организации; методами оценки организационных и социальных последствий принятых решений; методами эффективного общения, используя все виды коммуникаций; навыками составления организационных и распорядительных документов	Устный опрос Реферат Тест Задача Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
6	Тема 6. Организационное планирование в управлении таможенными органами.	ОПК-3 (ИОПК-3.1 ИОПК-3.2) ОПК-5 (ИОПК-5.1 ИОПК-5.2) ПК-1	Знать: теории и принципы, функции менеджмента; принципы развития и закономерности экономического поведения организации на рынке; основные теории мотивации, лидерства и власти в управленческой деятельности; основные методы и	Устный опрос Реферат Тест Задача Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

		(ИПК-1.1 ИПК-1.2)	модели принятия организационно-управленческих решений; факторы внешней и внутренней среды организации; основные каналы коммуникации, теории группового взаимодействия; правила делопроизводства. Уметь: собирать информацию, необходимую для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности подразделения; выбирать оптимальные технологии управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями; обосновывать и разрабатывать организационно-управленческие решения с учетом их социальной и экономической эффективности; разрабатывать и оценивать альтернативные варианты управленческих решений; осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; применять правила подготовки и оформления документов для обеспечения бесперебойного управленческого процесса. Владеть: методами управления; методами мотивации персонала с целью повышения производительности; методами диагностики проблемных ситуаций в деятельности организации; методами оценки организационных и социальных последствий принятых решений; методами эффективного общения, используя все виды коммуникаций; навыками составления организационных и распорядительных документов		
7	Тема 7. Контроль как функция управления в таможенных органах.	ОПК-3 (ИОПК-3.1 ИОПК-3.2) ОПК-5 (ИОПК-5.1 ИОПК-5.2) ПК-1 (ИПК-1.1 ИПК-1.2)	Знать: теории и принципы, функции менеджмента; принципы развития и закономерности экономического поведения организации на рынке; основные теории мотивации, лидерства и власти в управленческой деятельности; основные методы и модели принятия организационно-управленческих решений; факторы внешней и внутренней среды организации; основные каналы коммуникации, теории группового взаимодействия; правила делопроизводства. Уметь: собирать информацию, необходимую для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности подразделения; выбирать оптимальные технологии управления организациями, подразделениями,	Устный опрос Реферат Тест Задача Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетвори тельно» «неудовлетво рительно»

			группами (командами) сотрудников, проектами и сетями; обосновывать и разрабатывать организационно-управленческие решения с учетом их социальной и экономической эффективности; разрабатывать и оценивать альтернативные варианты управленческих решений; осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; применять правила подготовки и оформления документов для обеспечения бесперебойного управленческого процесса. Владеть: методами управления; методами мотивации персонала с целью повышения производительности; методами диагностики проблемных ситуаций в деятельности организации; методами оценки организационных и социальных последствий принятых решений; методами эффективного общения, используя все виды коммуникаций; навыками составления организационных и распорядительных документов		
8	Тема 8. Управление таможенной деятельностью.	ОПК-3 (ИОПК-3.1 ИОПК-3.2) ОПК-5 (ИОПК-5.1 ИОПК-5.2) ПК-1 (ИПК-1.1 ИПК-1.2)	Знать: теории и принципы, функции менеджмента; принципы развития и закономерности экономического поведения организации на рынке; основные теории мотивации, лидерства и власти в управленческой деятельности; основные методы и модели принятия организационно-управленческих решений; факторы внешней и внутренней среды организации; основные каналы коммуникации, теории группового взаимодействия; правила делопроизводства. Уметь: собирать информацию, необходимую для управленческой деятельности, оценивать эффективность деятельности подразделения; выбирать оптимальные технологии управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями; обосновывать и разрабатывать организационно-управленческие решения с учетом их социальной и экономической эффективности; разрабатывать и оценивать альтернативные варианты управленческих решений; осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; применять правила подготовки и оформления документов для обеспечения бесперебойного управленческого	Устный опрос Реферат Тест Задача Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетвори тельно» «неудовлетво рительно»

			процесса. Владеть: методами управления; методами мотивации персонала с целью повышения производительности; методами диагностики проблемных ситуаций в деятельности организации; методами оценки организационных и социальных последствий принятых решений; методами эффективного общения, используя все виды коммуникаций; навыками составления организационных и распорядительных документов		
ИТОГО			Форма контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации	Шкала оценивания
			Экзамен	Ответ на билет	«отлично» «хорошо» «удовлетвори тельно» «неудовлетво рительно»
			Курсовая работа	Выполнение курсовой работы	«отлично» «хорошо» «удовлетвори тельно» «неудовлетво рительно»

Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Шкала оценивания устного опроса

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
полнота ответа	полностью раскрыто содержание вопроса	содержание вопроса в основном раскрыто	неполное знание теоретического материала	не раскрыто основное содержание учебного материала
правильность ответа	материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые	в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.	непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имеются затруднения или допущены ошибки в	обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии,

	исправляются по замечанию преподавателя.		определении понятий, использовании терминологии,	
Использование примеров	теоретические положения подкреплены конкретными примерами, показана способность применять их в новой ситуации;	Приводятся примеры, не раскрывающие в полной мере теоретические положения	не может применить теорию в новой ситуации	Не приводятся примеры
Самостоятельность ответа	ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов	ответ прозвучал самостоятельно, с одним наводящим вопросом	При ответе использованы наводящие вопросы преподавателя	Не может самостоятельно ответить на вопрос

Шкала оценивания реферата

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
полнота изложения	Реферат является информативным, объективно передаёт исходную информацию, а также корректно оценивает материал, содержащийся в первоисточнике	Не раскрыты отдельные вопросы	Тема раскрыта частично	Тема раскрыта не полностью
степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов	В работе в полной мере использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе частично использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе использованы некоторые результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе не использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме
дополнительные знания, использованные при написании работы	В работе в полной мере использованы дополнительные знания	В работе частично использованы дополнительные знания	В работе использованы некоторые дополнительные знания	В работе не использованы дополнительные знания
Уровень владения тематикой	Полностью владеет темой	Не владеет отдельными вопросами по данной теме	Частично владеет темой	Не владеет темой
логичность подачи материала	Материал изложен логично	Иногда логичность изложения нарушается	Логичность прослеживается слабо	Материал изложен нелогично
Правильность цитирования источников	Источники процитированы правильно, нет плагиата	Незначительные ошибки в цитировании	Грубые ошибки в цитировании источников	Допущен плагиат
правильное оформление работы	Реферат оформлен правильно	Незначительные ошибки в оформлении	Грубые ошибки в оформлении	Реферат оформлен неправильно

соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат полностью соответствует стандартам	Реферат соответствует стандартам, но допущены незначительные отступления	Реферат частично соответствует стандартам	Реферат не соответствует стандартам

Шкала оценивания кейса

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Формулировка конкретных проблем кейса	Приводит точные формулировки проблем кейса, верно раскрывает содержание проблем	Допускает некоторые неточности при формулировке конкретных проблем кейса, а также в раскрытии содержания проблем	Демонстрирует недостаточно правильные формулировки проблем кейса	Допускает существенные ошибки при формулировке конкретных проблем кейса
Подбор информационного источника по кейс-задаче	Использует для задания как рекомендованные источники информации преподавателем, так и самостоятельно подобранные источники	Использует более одного рекомендованного преподавателем источника информации	Использует только один рекомендованный преподавателем источник информации	Отсутствуют ссылки на источники информации, необходимые для решения кейс-задачи
Рассмотрение альтернатив решения проблем кейс-задачи	Доказательно приводит комплекс мероприятий по решению каждой проблемы кейс-задачи	Демонстрирует доказательства решения по отдельным проблемам	Демонстрирует не убедительные доказательства решения одной проблемы кейса	Не демонстрирует решения проблем кейса
Презентация решений кейса	Представляется обоснованный вывод решению поставленной задачи кейса	Испытывает затруднения при обоснованности вывода решений задачи кейса	Демонстрирует вывод, носящий краткий характер и затрудненный для понимания	Не приводит вывода

Шкала оценивания задачи

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Понимание ситуации, находящейся в основе решения задачи	Самостоятельно вникает в сущность ситуации, находящуюся в основе решения задачи	Понимает ситуацию, находящуюся в основе решения задачи с наводящими указаниями	Делает определённые ошибки в понимании ситуации, находящейся в основе решения задачи	Неверно понимает ситуацию, находящуюся в основе решения задачи
Знание необходимых расчетных методик и формул	Применяет теоретический материал для поиска необходимых расчетных	Находит соответствующие заданию расчетные методики и формулы с наводящими указаниями	Находит соответствующие заданию расчетные методики и формулы	Не знает необходимые расчетные методики и формулы, не может найти их в готовом

	методик и формул			теоретическом материале
Правильность хода рассуждений	Ход рассуждений не содержит ошибок	Ход рассуждений меняет по мере получения наводящих указаний.	Ход рассуждений содержит определенные ошибки.	Не может рассуждать по поводу выполнения задания или ход рассуждений содержит грубые ошибки.
Применение формул или алгоритма действий для решения многошаговых заданий	Может решать многошаговые задания с использованием нескольких формул, или нескольких алгоритмов действий	Решает только одношаговые задачи с наводящими указаниями по использованию формул или алгоритмов действий	В применения формул или алгоритма действий решает только простые задачи, подставляя значения в имеющуюся формулу или	Не может высказать никаких предположений о том, как применять готовые формулы или алгоритма действий
Понимание логики и многовариантности развития событий	Рассматривает несколько сценариев развития событий и правильно анализирует их, находя нужные решения	Рассматривает только один сценарий развития событий и анализирует их с некоторыми недостатками	Не всегда понимает, как будут развиваться события в дальнейшем и анализирует их с наводящими указаниями	Делает неверные выводы по дальнейшему развитию событий.
Решение задачи с изменением ситуации, находящейся в основе решения	Самостоятельно вникает в сущность изменения ситуации, находящуюся в основе решения задачи	Понимает изменение ситуации, находящейся в основе решения задачи с наводящими указаниями	Делает определенные ошибки в понимании изменений ситуации, находящейся в основе решения задачи	Неверно понимает изменения в ситуацию, находящуюся в основе решения задачи
Последовательность в определении шагов выполнения задачи	Строгая последовательность в определении шагов выполнения задания	Несущественное нарушение последовательности в определении шагов выполнения задания	Существенное нарушение последовательности в определении шагов выполнения задания	Непоследовательность в определении
Умение самостоятельно составить задачу по заданной теме	Самостоятельно и правильно составляет задачу по теме	Составляет задачу по теме с наводящими указаниями	Составляет задачу по теме по образцу	Не может самостоятельно составить задачу

Критерии оценивания ответа на билет:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены соответствующие задачи;
- в ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов;

- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины согласно критериям и показателям оценки по каждой компетенции в согласно соответствующей оценке.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания;
- в ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими,
- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины согласно критериям и показателям оценки по каждой компетенции согласно соответствующей оценке.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов, однако на уточняющие вопросы даны в целом правильные ответы;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы;
- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины согласно критериям и показателям оценки по каждой компетенции согласно соответствующей оценке.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Критерии оценки курсовых работ

На «отлично» оценивается работа, в которой преподавателем отмечен высокий уровень по всем видам работ. Это касается подбора литературы, теоретического уровня, самостоятельности анализа фактического, цифрового и статистического материала, построения и грамотного изложения текста, адекватности выводов, проведенному исследованию, оформлению

литературы, приложения и т.д. Другими словами соблюдения всех требований, представленных в данных методических указаниях.

Оценку «хорошо» получает работа, в которой достаточно полно освещены все основные направления исследования, но имеющая незначительные недостатки в раскрытии содержания вопросов, оформлении и другие.

«Удовлетворительно» получают работы, в которых в целом правильно, но поверхностно или непоследовательно раскрываются вопросы темы; отсутствует собственная точки зрения по рассматриваемой проблеме; обнаружены ошибки и расчетах; отсутствует анализ и сделаны выводы, несоответствующие проведенному исследованию; использована устаревшая литература.

Оценка «неудовлетворительно» ставится если обучающийся не смог раскрыть содержание темы, ответить на поставленные комиссией или преподавателем вопросы, проявил полное незнание темы и материала по ней.

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1 ЭТАП – Текущий контроль освоения дисциплины

3.1. Вопросы для устного опроса:

. Дайте общую характеристику изменения внешней среды функционирования и развития таможенных органов России на современном этапе.

2. Проанализируйте причинно-следственные связи между состоянием таможенного администрирования, экономики и внешнеэкономической деятельности. Почему необходимо совершенствовать таможенное администрирование в современных условиях?

3. Какова роль таможенных органов в достижении социально-экономических целей государства?

4. Дайте краткую характеристику факторов, актуализирующих проблему управления в таможенных органах России. Какой из факторов оказывает наибольшее воздействие на таможенную систему? Почему?

5. Дайте определение терминам «управление» и «менеджмент», выделите общее и особенное.

6. Назовите и дайте краткую характеристику предмету, цели, задачам изучаемой дисциплины «таможенный менеджмент».

7. Перечислите и раскройте содержание основных характеристик успешного менеджмента в государственных организациях.

8. Назовите наиболее яркие примеры успешного использования в государственной службе приемов менеджмента коммерческих организаций.

9. Каковы основные элементы маркетинговой модели менеджмента в государственной службе?

10.Дайте характеристики таможенному делу как объекту и субъекту

управления. Почему таможенное дело можно рассматривать как открытую систему управления?

11. Определите предмет таможенного менеджмента и расскажите об особенностях его изучения.

12. Кто является специалистом по таможенному делу? Укажите на его особенности.

13. Назовите основные параметры таможенного менеджмента как теории управления таможенным делом. Дайте им краткую характеристику.

14. Дайте определение и раскройте содержание понятий «таможенное дело», «таможенное регулирование» и «таможенное администрирование».

15. Перечислите основные особенности, характерные для описания таможенных систем.

16.Чем обусловлена необходимость применения ситуационного подхода при таможенном администрировании? Обоснуйте преимущества его применения в управлении развитием таможенных органов.

17.Раскройте сущность, а также особенности построения и управления моделей таможенного администрирования.

18. Каковы условия формирования теоретической модели таможенного дела?

19. Перечислите основные элементы теоретической модели таможенного дела, охарактеризуйте каждый из них.

20. Раскройте алгоритм регулирования внешнеэкономической деятельности с позиций теоретической модели.

21. При решении какой центральной проблемы таможенного дела раскрывается алгоритмическое содержание модели?

3.2. Примерный перечень тем рефератов:

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.
10. Таможенное дело как объект управления.
11. Теоретическая модель и задачи таможенного менеджмента.
12. Традиционная модель управления таможенными органами России и направления ее эволюции.

13. Организационная структура таможенных органов.
14. Управленческая деятельность в таможенных органах.
15. Функции управления в таможенных органах.
16. Процессный подход в управлении таможенными органами.
17. Принятие управленческих решений в таможенных органах.
18. Методы принятия управленческих решений.
19. Методы и технологии консалтинга.
20. Инновационная модель управления таможенными органами.
21. Контроллинг как интегративная функция и инструментальная среда управления.
22. Стратегическое управление таможенными органами России.
23. Модель управления в таможенных органах (на примере таможни, таможенного поста, таможенного отдела).
24. Функции управления деятельностью таможенных органов (на примере таможни, таможенного поста, таможенного отдела).
25. Организационные основы и организационная структура таможенных органов.

Общие критерии оценивания

№ п/п	Процент правильных ответов	Оценка
1	86 % – 100 %	5 («отлично»)
2	70 % – 85 %	4 («хорошо)
3	51 % – 69 %	3 (удовлетворительно)
4	50 % и менее	2 (неудовлетворительно)

Задания закрытого типа

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	ОПК-3	ИОПК-3.1
2	ОПК-3	ИОПК-3.2
3	ОПК-3	ИОПК-3.2
4	ОПК-3	ИОПК-3.1
5	ОПК-3	ИОПК-3.1
6	ОПК-5	ИОПК-5.1
7	ОПК-5	ИОПК-5.1
8	ОПК-5	ИОПК-5.2
9	ОПК-5	ИОПК-5.2
10	ОПК-5	ИОПК-5.1 ИОПК-5.2
11	ПК-1	ИПК-1.1
12	ПК-1	ИПК-1.2
13	ПК-1	ИПК-1.1
14	ПК-1	ИПК-1.2

15	ПК-1	ИПК-1.2

Ключ ответов

Тема 1. № вопроса	Верный ответ
1	4
2	1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А
3	2, 1, 3, 4
4	1, 3
5	1
6	1
7	1-в, 2-а, 3-г, 4-б
8	2, 4, 1, 3
9	2,3
10	4
11	2
12	1-б, 2-в, 3-г, 4-а
13	2,1,4,3
14	1,3
15	3

Задание № 1

Выберите правильный ответ.

Какие организационно – распорядительные методы применяются в таможенных органах?

1. Организационные
2. Распорядительные
3.Дисциплинарные
4. Все выше перечисленное

Задание № 2

Установите соответствие между понятиями таможенного менеджмента и их определениями.

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал принципам, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Принципы таможенного права	А	таможенные пошлины, налоги и сборы, взимаемые в установленном порядке таможенными органами РФ.
2	Таможенное декларирование	Б	действия, совершаемые лицами и таможенными органами в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства.
3	Таможенные операции	В	заявление декларантом таможенному органу сведений о товарах, избранной таможенной процедуре и иных

			сведений, необходимых для выпуска товаров.
4	Таможенные платежи	Г	исходные нормативно-руководящие начала таможенно-правового регулирования.

Задание № 3

Установите последовательность таможенной политики 19 века.

1. Переход к протекционизму;
2. Период свободной торговли;
3. Фритредерский таможенный тариф;
4. Протекционизм.

Задание № 4

Выберите несколько правильных ответов.

Данные функции призваны выполнять таможенные пошлины:

1. фискальную
2. обеспечение хозрасчета импортера
3. защитную
4. обеспечение хозрасчета таможенной организации

Задание № 5

Применение прогрессивной системы оплаты труда в организации относится к экономическим методам:

1. поощрения
2. планирования
3. наказания
4. финансирования

Задание № 6

Выберите правильный ответ

К какому негативному явлению в деятельности организаций относится то, что происходит увеличение лишних данных, не позволяющих сориентироваться в ситуации?

1. Информационный шум
2. Низкий уровень коммуникативных компетенций
3. Издержки на обучении
4. Информационная безопасность

Задание № 7

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал видам коммуникаций по количеству коммуникантов, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1	Столбец 2

1	Интраперсональная коммуникация	А	связана с идеальной моделью коммуникации и во многом первична, в ней участвуют двое коммуникантов
2	Межличностная коммуникация	Б	сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по своим интересам и коммуникативному опыту групп
3	Групповая коммуникация	В	равна разговору с самим собой, человек диалогизирует и свой внутренний ‘монолог’, разговаривая со своим внутренним голосом
4	Массовая коммуникация	Г	внутри группы, между группами, индивид – группа

Задание № 8

Установите последовательность процесса коммуникации:

1. Канал
2. Отправитель
3. Получатель
4. Сообщение

Задание № 9

Выберите несколько правильных ответов

Укажите, какие коммуникации можно отнести к внешним:

1. Коммуникации с коллегами по подразделению
2. Коммуникации с подрядчиками
3. Коммуникации с клиентами
4. Коммуникации с соседними подразделениями

Задание № 10

На какой фактор отношений организации с внешней средой влияет то, что в организации возрастает необходимость постоянного развития сотрудников внутри организации, с одной стороны, а с другой — создания внешнего кадрового резерва организации, т.е. постоянной работы с потенциальными сотрудниками?

1. Структура занятости
2. Отношения с клиентами
3. Роль проектов
4. Управление талантами

Задание № 11

Выберите правильный ответ

Что является основной отличительной чертой системы управления таможенными органами?

1) Централизация;

2) Децентрализация;
3) Иерархичность;
4) Делегирование полномочий;

Задание № 12
Установите соответствие
Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал принципам, перечисленным в столбце 1 (табл.)
Соотнесение функций менеджмента с их определением.

Столбец 1		Столбец 2	
1	Планирование	А	система регулирования деятельности работников по выполнению работы определённого количества и качества
2	Организация	Б	формирование цели управления, выбор путей и методов достижения цели
3	Мотивация	В	создание оптимальной структуры управления, направленное на достижение целей организации
4	Контроль	Г	совокупность методов, стимулирующих работников к наиболее эффективной работе

Задание № 13
Установите последовательность
Установите правильную последовательность логической цепочки процесса принятия управленческих решений:

1) Формулирование критериев принятия решений;
2) Диагностика проблемы;
3) Реализация решений;
4) Определение, оценка и выбор альтернативы.

Задание № 14
Выберите несколько правильных ответов
В таможенном менеджменте выделяют следующие виды коммуникаций:

1) Межличностные;
2) Многоуровневые;
3) Межуровневые;
4) Диагональные.

Задание № 15
Таможни осуществляют _____ планирование:

1) Стратегическое;

2) Оперативное;
3) Тактическое;
4) Интерактивное.

Задания открытого типа

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	ОПК-3	ИОПК-3.2
2	ОПК-3	ИОПК-3.1
3	ОПК-3	ИОПК-3.1 ИОПК-3.2
4	ОПК-5	ИОПК-5.1
5	ОПК-5	ИОПК-5.1
6	ОПК-5	ИОПК-5.1 ИОПК-5.2
7	ПК-1	ИПК-1.2
8	ПК-1	ИПК-1.1 ИПК-1.2
9	ПК-1	ИПК-1.2

Ключ ответов к заданиям открытого типа

№ вопроса	Верный ответ
1	В соответствии с инструкцией о действиях должностных лиц таможенных органов при организации и проведении таможенного досмотра (осмотра) до выпуска товаров от 4 июля 2013 г. N 1240 , решение инспектора таможни неправомерно, так как в соответствие с пунктом 2.1 данной инструкции решение о проведении таможенного досмотра до выпуска товаров принимает: начальник таможенного поста или лицо, его замещающее, в регионе деятельности которого находятся товары. Полномочия по принятию решения о проведении таможенного досмотра вместо начальника таможенного поста или лица, его замещающего, могут быть переданы иным должностным лицам таможенного поста при одновременном соблюдении следующих условий: наличие приказа таможни о наделении лица полномочиями по принятию решения о проведении таможенного досмотра; наличия в должностных инструкциях (должностных регламентах) должностного лица права принятия решения о проведении таможенного досмотра.
2	Нормотворческая деятельность ФТС России осуществляется в рамках полномочий, предусмотренных Федеральным законом «О таможенном регулировании в Российской Федерации». За последние два года для реализации этих полномочий было издано 140 нормативных правовых актов ФТС России, прошедших государственную регистрацию в Минюсте. Эти акты направлены на регулирование вопросов, связанных с установлением компетенции таможенных органов, особенностей совершения таможенных операций и проведения таможенного

	контроля, уплатой таможенных пошлин и налогов, а также вопросов материально-технического обеспечения и социальных гарантий сотрудников таможни.
3	В соответствии с п. 1 статьи 128 ТКТС Таможенные органы применяют систему управления рисками для определения товаров, транспортных средств международной перевозки, документов и лиц, подлежащих таможенному контролю, форм таможенного контроля, применяемых к таким товарам, транспортным средствам международной перевозки, документам и лицам, а также степени проведения таможенного контроля. Так как системой управления рисками была сформирована рекомендация по таможенному досмотру товара, требование таможенного органа о предъявлении товаров являются правомерным. Согласно п.2 ст.2.1 КоАП РФ юридическое лицо признается виновным в совершении административном правонарушения, если будет установлено, что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение которых Кодексом или законами субъектов РФ предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению.
4	Информационный шум
5	С помощью mGate возможности коммуникации с клиентом существенно расширились, банк получил всестороннее управление SMS-сообщениями. Благодаря специальным опциям mGate HPB может управлять отправкой и доставкой сообщений, получать достоверные отчеты о доставке и имеет возможность отвечать на вопросы пользователей в случае, если SMS не были доставлены. С mGate HPB использует SMS для отправки: оповещений по балансу счета, оповещений о зарезервированной сумме на счету, информации о допустимой сумме овердрафта, ссылок на сервисы мобильного банкинга и на загрузки приложений мобильного банкинга. С mGate HPB внедрил решение, которое удовлетворяет всем требованиям коммуникации с клиентом, а также обеспечивает подробную статистику и высокопрофессиональную службу технической поддержки 24/7 с командой инженеров и аккаунт-менеджеров.
6	Руководителю стоит поздороваться, поблагодарить за ожидание, в двух словах объяснить причину опоздания. Затем начать с сотрудником беседу: спросить, по какой причине работник опаздывает, напомнить ему о трудовом распорядке сотрудников, о мерах дисциплинарного взыскания за опоздания, потребовать объяснительную. В случае, если сотрудник будет указывать руководителю на его опоздание, следует заметить, что данное происшествие не является нормой, а только исключением.
7	Рациональной модели принятия управленческих решений предполагает выполнение следующих шагов: формулировка проблемы и проблемной ситуации, разработка вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов, организация выполнения решения, оценка решения проблемы (вариант ответа №4). Рациональная модель принятия управленческих решений представляет собой «идеальную» схему принятия решений. Данная модель предполагает, что процесс представляет собой прямоточное движение от одного этапа к другому: после выявления проблемы и установления

	условий и факторов, приведших к ее возникновению, производится разработка решений, из которых выбирается лучшее. Количество разрабатываемых и рассматриваемых вариантов зависит от многих факторов, прежде всего от имеющихся в распоряжении разработчиков времени, ресурсов и информации. Параллельно с разработкой вариантов производится их оценка, а окончательное решение принимается путем выбора лучшего из тех, которые были подготовлены и рассмотрены в запланированный период времени.
8	Руководитель организации – лицо, ответственное за ведение дел организации. Руководитель организации несет ответственность за организацию бухгалтерского учета в организации, соблюдение законодательства при выполнении хозяйственных операций. Функциональные обязанности работников бухгалтерии закрепляются положением о бухгалтерии и должностными инструкциями работников, которые являются приложениям к учетной политике организации. Бухгалтерский учет ведется в соответствии с должностными инструкциями. Учетная политика разрабатывается главным бухгалтером и утверждается руководителем организации. В качестве приложения к учетной политике следует утвердить формы первичных учетных документов, применяемых для оформления хозяйственных операций, по которым не предусмотрены типовые формы первичных учетных документов, а также формы документов для внутренней бухгалтерской отчетности; порядок проведения инвентаризации и пр. График документооборота должен соблюдаться для своевременности обработки учетной информации и составления отчетности. Трудовые взаимоотношения с работниками регулируются трудовым договором, который предусмотрен Трудовым кодексом РФ. Должностные оклады работников утверждаются штатным расписанием, что предусмотрено Трудовым кодексом РФ. Круг подотчетных лиц устанавливается приказом руководителя организации. Также необходимо утвердить срок отчетности подотчетных лиц. Подотчетные суммы выдаются лицам, отчитавшимся по ранее полученным подотчетным суммам. Авансовые отчеты подписываются главным бухгалтером и утверждаются руководителем организации. Без подписи главного бухгалтера и генерального директора хозяйственные операции не принимаются к исполнению.
9	Рассмотрим, преимущества и недостатки перечисленных в условии альтернатив: С одной стороны, снижение отпускной цены может способствовать быстрому сокращению запасов товаров на складе. Однако при инициировании снижения цен компьютерной фирме необходимо учитывать возможность трех негативных последствий: (1) потребители могут воспринять предлагаемый по низким ценам товар как продукт низкого качества; (2) низкая цена «покупает» долю рынка, но не преданность потребителей, часть которых мигрирует в сторону любой фирмы, предлагающей товары по низким ценам; (3) обладающие значительными резервами сильные конкуренты предпринимают ответное снижение цен и вытесняют инициатора с рынка. Повышение розничных цен может иметь успех в условиях стабильного спроса на реализуемые товары. В данном случае вести речь о стабильности проса нельзя, поскольку в условии сказано о том, что на

	складах скопилось значительное количество непроданных персональных компьютеров. Для того, чтобы реализовать эти компьютеры, можно обновить упаковку, придать компьютеру вид новинки, что приведет к росту заинтересованности потенциальных потребителей и, в результате, к росту спроса. Увеличенная цена вполне может явиться для покупателя свидетельством высокого качества товара. Таким образом, наилучшей альтернативой является, на мой взгляд, обновление упаковки и заметное повышение продажной цены. Вместе с тем, такой маркетинговый прием как обновление упаковки целесообразно сочетать с другими эффективными маркетинговыми приемами.

Задание № 1

В процессе контроля документов на товар, поданных при пересечении границы автомобильным транспортом в пункте пропуска «Лесное», инспектор таможенного поста Ванин П.И. получил информацию из системы управления рисками о необходимости досмотра товаров, перевозимых компанией ОАО «Перевозчик». Основанием для досмотра являлся тот факт, что данная компания - перевозчик работает в сфере международных перевозок менее года. Инспектор таможни самостоятельно принял решение о проведении таможенного досмотра.

Задание.

Определить, правомерно ли было решение инспектора таможни. Обосновать свою позицию.

Задание № 2

Какова роль правового обеспечения в функционировании органов ФТС?

Задание № 3

В процессе контроля декларации на товар, поданной декларантом, компанией ООО «Презент» системой управления рисками была сформирована рекомендация по таможенному досмотру товара, связанная с тем, что данная компания работает в сфере международной торговли менее года. Подробная информация об объеме и степени таможенного досмотра в рекомендации не содержалась. По срокам действия риск на дату декларирования товара был актуальным. Необходимость досмотра была выявлена 10.02.2015 в 15-00. Инспектор таможни Ветров С.Т.- № ЛНП 22865, сформировал и направил начальнику таможенного поста докладную записку о необходимости таможенного досмотра товара в 15-10 того же дня. Решение о досмотре было принято начальником таможни в 15-40 10.02.2015. Требование о предъявлении товаров было направлено инспектором Ветровым С.Т. в ООО «Презент» в 16-05. Компания не выполнила требования о предъявлении товара, ссылаясь на то, что требование было получено ею в конце рабочего дня. В процессе разбирательства компания подала иск в суд на неправомерные действия таможенных органов.

Задание.

Определить, правомерны ли были действия таможни. Обосновать свою позицию со ссылками на нормативные акты.

Задание № 4

Определите проблему.

Доступность информации и неструктурированные коммуникации приводят к усилению лишних данных, не позволяющих сориентироваться в ситуации. Усиливается количество информационного шума и мусора, который мешает воспринимать реальные сигналы об изменениях на рынке

Задание № 5

Хорватский почтовый банк — интеграция автоматических сообщений Хорватский почтовый банк (HPB) постоянно работает над развитием основных каналов коммуникации с разными клиентскими сегментами, а также над разработкой современных банковских сервисов под запросы пользователей.

Такой подход включает моментальный доступ к банковским сервисам в любое время и требует постоянного и интенсивного развития мобильного и онлайн-банкинга. Создание современной коммуникационной платформы, которая бы полностью адаптировала банковские услуги под требования современных клиентов, было одной из приоритетных задач для HPB. Необходимо было усовершенствовать коммуникации с клиентом через автоматические SMS-сообщения.

Задание №6

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8:15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу. Но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

Задание №7

Какая последовательность из предложенных ниже шагов предпочтительнее при принятии управленческого решения, базирующегося на рациональной модели?

1) Разработка вариантов решений, анализ вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов.
2) Анализ вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов, согласование выбранного варианта решения с коллективом, оценка решения проблемы, организация выполнения решения.
3) Формулировка проблемы, выбор приемлемого из вариантов решения проблемы, обсуждение выбранного варианта решения.

4) Формулировка проблемы и проблемной ситуации, разработка вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов, организация выполнения решения, оценка решения проблемы.
5) Формулировка проблемной ситуации, анализ вариантов решений, обсуждение вариантов решения в коллективе, выбор решения, организация выполнения решения, оценка решения проблемы.

Обоснуйте свою позицию.

Задание №8

При аудите системы управления установлено: руководство организации осуществляет генеральный директор; структура бухгалтерии представлена главным бухгалтером, бухгалтерами по учету материально-производственных запасов, расчетов, расчетов с персоналом по оплате труда и прочим операциям, денежных средств; должностные инструкции работников бухгалтерии отсутствуют; наблюдается перераспределение должностных обязанностей между работниками бухгалтерии.

В организации разработана и применяется учетная политика. В качестве приложений к учетной политике прилагаются рабочий план счетов и график документооборота. Последний не соблюдается.

Отсутствуют трудовые договоры с работниками организации. В течение года пересматриваются должностные оклады работников организации на основании приказов руководителя организации.

Список подотчетных лиц не утвержден. Наблюдается практика выдачи подотчетных сумм лицам, не отчитавшимся по ранее полученным подотчетным суммам. Имеются в наличии авансовые отчеты, не подписанные генеральным директором и главным бухгалтером.

Проведите аудит эффективности системы управления в организации. Разработайте рекомендации по совершенствованию системы управления.

Задание №9

На складах одной из крупных компьютерных фирм скопилось значительное количество непроданных персональных компьютеров, что отрицательно сказывалось на рентабельности производства. Руководство фирмы поставило задачу резко сократить количество непроданных компьютеров.

Аналитической группой было сгенерировано несколько альтернативных вариантов решения этой проблемы, среди которых было отобрано два основных:

- Значительное снижение отпускной цены.
- Обновление упаковки и заметное повышение продажной цены.

Задание: определите в общих чертах характер развития ситуации по первому и по второму сценариям. Какой сценарий развития ситуации вы считаете более предпочтительным?

2 ЭТАП – Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины

Список вопросов к экзамену

1. Понятие управления в сфере таможенного дела.
2. Таможенные органы как функциональная система.
3. Таможенные органы как система управления. 4 Модели управления таможенными органами. 5 Стратегическое управление таможенными органами.
4. Объекты и субъекты управления в таможенных органах.
5. Организационная структура: понятие и виды.
6. Иерархические организационные структуры: характерные особенности, преимущества и недостатки.
7. Адаптивные организационные структуры: характерные особенности, преимущества и недостатки.
8. Организационная структура таможенных органов.
9. Законы управления в таможенных органах.
10. Общие принципы управления в таможенных органах.
11. Частные принципы управления в таможенных органах.
12. Организационно-технологические принципы управления в таможенных органах.
13. Функции управления, их классификация.
14. Общие функции управления в таможенных органах.
15. Специфические функции управления в таможенных органах.
16. Методы управления в таможенных органах: общие и локальные.
17. Правовые методы управления в таможенных органах.
18. Организационно-распорядительные методы управления таможенными органами.
19. Социально психологические методы управления в таможенных органах.
20. Экономические и экономико-математические методы управления в таможенных органах.
21. Управленческие решения: понятие и предъявляемые к ним требования.
22. Классификация управленческих решений.
23. Этапы принятия управленческого решения.
24. Планирование в таможенных органах.
25. Виды планов, разрабатываемых в таможенных органах.
26. Организация процесса управления таможенными органами.
27. Кадровая политика таможенных органов.
28. Кадровая служба таможенного органа: цели, задачи, функции.
29. Базовые кадровые технологии управления персоналом таможенных органов.
30. Испытательный срок как кадровая технология управления персоналом.
31. Конкурс при приеме на службу как кадровая технология управления персоналом.
32. Аттестация как технология управления персоналом.
33. Квалификационный экзамен как технология управления персоналом.

34. Формирование резерва кадрового состава как технология управления персоналом.
35. Образовательные технологии, применяемые в таможенных органах.
36. Методы морального и материального стимулирования кадров таможенных органов.
37. Регламентация деятельности должностных лиц таможенных органов.
38. Психологические факторы управления таможенными органами.
39. Руководитель в процессе управления организацией. Личные и деловые качества руководителя.
40. Функции управленческой деятельности руководителя.
41. Руководитель таможенного органа: квалификационные требования, полномочия.
42. Единодействие системы управления в таможенных органах.
43. Механизм совершенствования системы управления в таможенных органах.
44. Общие, частные и организационно- технологические принципы управления в таможенных органах.
45. Органы управления (ФТС России, региональные таможенные управления, таможни).
46. Технические средства управления в таможенных органах.
47. Управление таможенным оформлением и контролем.
48. Структура планов работы таможенных органов.
49. Формы контроля втаможенных органах.
50. Анализ по представленной отчетности.

Примерная тематика курсовых работ

1. Управление качеством таможенных услуг.
2. Системные исследования управления таможенными органами.
3. Регламентирование управления деятельностью таможенных органов (на примере таможни, таможенного поста, таможенного отдела).
4. Методы принятия решений в управлении деятельностью таможенных органов (на примере таможни, таможенного поста, таможенного отдела).
5. Технология анализа и принятия решений в режиме тренинга.
6. Модели и методы в принятии управленческих решений.
7. Организационная структура управления деятельностью на примере таможни или таможенного поста.
8. Информационное обеспечение управления деятельностью таможенных органов (на примере таможни, таможенного поста, таможенного отдела).
9. Управление деятельностью таможенного отдела на основе процессного подхода.
10. Управление деятельностью таможенного поста на основе процессного подхода.
11. Институциональный подход в управлении.
12. Логистика в деятельности таможенных органов.

13. Роль уполномоченных экономических операторов (грузополучателей) при перемещении товаров через таможенную границу.
14. Взаимодействие таможенных органов и уполномоченных экономических операторов (грузополучателей).
15. Моделирование процесса взаимодействия таможенных органов и участником ВЭД.
16. Система показателей эффективности (результативности) деятельности таможенных органов.
17. Методика определения штатной численности таможенных органов.
18. Концепция контроллинга в таможенном деле (на примере таможни, таможенного поста, таможенного отдела).
19. Аналитическая деятельность в таможенных органах (на примере таможни, таможенного поста, таможенного отдела).
20. Организация аналитической деятельности в таможенном органе (на примере таможни, таможенного поста, таможенного отдела).
21. Определение перечня таможенных услуг, представляемых участнику ВЭД (на примере таможни, таможенного поста, таможенного отдела).
22. Оценка качества таможенных услуг, представляемых участнику ВЭД (на примере таможни, таможенного поста, таможенного отдела).
23. Организационное планирование в таможенных органах.
24. Управленческий контроль в таможенных органах.
25. Внутренние и внешние коммуникации таможенных органов.

Задания закрытого типа

Общие критерии оценивания

№ п/п	Процент правильных ответов	Оценка
1	86 % – 100 %	5 («отлично»)
2	70 % – 85 %	4 («хорошо)
3	51 % – 69 %	3 (удовлетворительно)
4	50 % и менее	2 (неудовлетворительно)

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	ОПК-3	ИОПК-3.1
2	ОПК-3	ИОПК-3.2
3	ОПК-3	ИОПК-3.2
4	ОПК-3	ИОПК-3.1
5	ОПК-3	ИОПК-3.1
6	ОПК-5	ИОПК-5.1
7	ОПК-5	ИОПК-5.1
8	ОПК-5	ИОПК-5.2
9	ОПК-5	ИОПК-5.2

10	ОПК-5	ИОПК-5.1 ИОПК-5.2
11	ПК-1	ИПК-1.1
12	ПК-1	ИПК-1.2
13	ПК-1	ИПК-1.1
14	ПК-1	ИПК-1.2
15	ПК-1	ИПК-1.2

Ключ ответов

Тема 1. № вопроса	Верный ответ
1	4
2	1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А
3	2, 1, 3, 4
4	1, 3
5	1
6	1
7	1-в, 2-а, 3-г, 4-б
8	2, 4, 1, 3
9	2,3
10	4
11	2
12	1-б, 2-в, 3-г, 4-а
13	2,1,4,3
14	1,3
15	3

Задание № 1

Выберите правильный ответ.

Какие организационно – распорядительные методы применяются в таможенных органах?

1. Организационные
2. Распорядительные
3.Дисциплинарные
4. Все выше перечисленное

Задание № 2

Установите соответствие между понятиями таможенного менеджмента и их определениями.

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал принципам, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Принципы таможенного права	А	таможенные пошлины, налоги и сборы, взимаемые в установленном порядке таможенными органами РФ.
2	Таможенное декларирование	Б	действия, совершаемые лицами и

			таможенными органами в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства.
3	Таможенные операции	В	заявление декларантом таможенному органу сведений о товарах, избранной таможенной процедуре и иных сведений, необходимых для выпуска товаров.
4	Таможенные платежи	Г	исходные нормативно-руководящие начала таможенно-правового регулирования.

Задание № 3

Установите последовательность таможенной политики 19 века.

1. Переход к протекционизму;
2. Период свободной торговли;
3. Фритредерский таможенный тариф;
4. Протекционизм.

Задание № 4

Выберите несколько правильных ответов.

Данные функции призваны выполнять таможенные пошлины:

1. фискальную
2. обеспечение хозрасчета импортера
3. защитную
4. обеспечение хозрасчета таможенной организации

Задание № 5

Применение прогрессивной системы оплаты труда в организации относится к экономическим методам:

1. поощрения
2. планирования
3. наказания
4. финансирования

Задание № 6

Выберите правильный ответ

К какому негативному явлению в деятельности организаций относится то, что происходит увеличение лишних данных, не позволяющих сориентироваться в ситуации?

1. Информационный шум
2. Низкий уровень коммуникативных компетенций
3. Издержки на обучении
4. Информационная безопасность

Задание № 7

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал видам коммуникаций по количеству коммуникантов, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Интраперсональная коммуникация	А	связана с идеальной моделью коммуникации и во многом первична, в ней участвуют двое коммуникантов
2	Межличностная коммуникация	Б	сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по своим интересам и коммуникативному опыту групп
3	Групповая коммуникация	В	равна разговору с самим собой, человек диалогизирует и свой внутренний ‘монолог’, разговаривая со своим внутренним голосом
4	Массовая коммуникация	Г	внутри группы, между группами, индивид – группа

Задание № 8

Установите последовательность процесса коммуникации:

5. Канал
6. Отправитель
7. Получатель
8. Сообщение

Задание № 9

Выберите несколько правильных ответов

Укажите, какие коммуникации можно отнести к внешним:

1. Коммуникации с коллегами по подразделению
2. Коммуникации с подрядчиками
3. Коммуникации с клиентами
4. Коммуникации с соседними подразделениями

Задание № 10

На какой фактор отношений организации с внешней средой влияет то, что в организации возрастает необходимость постоянного развития сотрудников внутри организации, с одной стороны, а с другой — создания внешнего кадрового резерва организации, т.е. постоянной работы с потенциальными сотрудниками?

3. Структура занятости
4. Отношения с клиентами
   3. Роль проектов
   4. Управление талантами

Задание № 11

Выберите правильный ответ

Что является основной отличительной чертой системы управления таможенными органами?

1) Централизация;
2) Децентрализация;
3) Иерархичность;
4) Делегирование полномочий;

Задание № 12

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал принципам, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Соотнесение функций менеджмента с их определением.

Столбец 1		Столбец 2	
1	Планирование	А	система регулирования деятельности работников по выполнению работы определённого количества и качества
2	Организация	Б	формирование цели управления, выбор путей и методов достижения цели
3	Мотивация	В	создание оптимальной структуры управления, направленное на достижение целей организации
4	Контроль	Г	совокупность методов, стимулирующих работников к наиболее эффективной работе

Задание № 13

Установите последовательность

Установите правильную последовательность логической цепочки процесса принятия управленческих решений:

1) Формулирование критериев принятия решений;
2) Диагностика проблемы;
3) Реализация решений;
4) Определение, оценка и выбор альтернативы.

Задание № 14

Выберите несколько правильных ответов

В таможенном менеджменте выделяют следующие виды коммуникаций:

1) Межличностные;
2) Многоуровневые;
3) Межуровневые;

4) Диагональные.

Задание № 15
Таможни осуществляют _____ планирование:

1) Стратегическое;
2) Оперативное;
3) Тактическое;
4) Интерактивное.

Задания открытого типа

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	ОПК-3	ИОПК-3.2
2	ОПК-3	ИОПК-3.1
3	ОПК-3	ИОПК-3.1 ИОПК-3.2
4	ОПК-5	ИОПК-5.1
5	ОПК-5	ИОПК-5.1
6	ОПК-5	ИОПК-5.1 ИОПК-5.2
7	ПК-1	ИПК-1.2
8	ПК-1	ИПК-1.1 ИПК-1.2
9	ПК-1	ИПК-1.2

Ключ ответов к заданиям открытого типа

№ вопроса	Верный ответ
1	В соответствии с инструкцией о действиях должностных лиц таможенных органов при организации и проведении таможенного досмотра (осмотра) до выпуска товаров от 4 июля 2013 г. N 1240 , решение инспектора таможни неправомерно, так как в соответствие с пунктом 2.1 данной инструкции решение о проведении таможенного досмотра до выпуска товаров принимает: начальник таможенного поста или лицо, его замещающее, в регионе деятельности которого находятся товары. Полномочия по принятию решения о проведении таможенного досмотра вместо начальника таможенного поста или лица, его замещающего, могут быть переданы иным должностным лицам таможенного поста при одновременном соблюдении следующих условий: наличие приказа таможни о наделении лица полномочиями по принятию решения о проведении таможенного досмотра; наличия в должностных инструкциях (должностных регламентах) должностного лица права принятия решения о проведении таможенного досмотра.
2	Нормотворческая деятельность ФТС России осуществляется в рамках

	полномочий, предусмотренных Федеральным законом «О таможенном регулировании в Российской Федерации». За последние два года для реализации этих полномочий было издано 140 нормативных правовых актов ФТС России, прошедших государственную регистрацию в Минюсте. Эти акты направлены на регулирование вопросов, связанных с установлением компетенции таможенных органов, особенностей совершения таможенных операций и проведения таможенного контроля, уплатой таможенных пошлин и налогов, а также вопросов материально-технического обеспечения и социальных гарантий сотрудников таможни.
3	В соответствии с п. 1 статьи 128 ТКТС Таможенные органы применяют систему управления рисками для определения товаров, транспортных средств международной перевозки, документов и лиц, подлежащих таможенному контролю, форм таможенного контроля, применяемых к таким товарам, транспортным средствам международной перевозки, документам и лицам, а также степени проведения таможенного контроля. Так как системой управления рисками была сформирована рекомендация по таможенному досмотру товара, требование таможенного органа о предъявлении товаров являются правомерным. Согласно п.2 ст.2.1 КоАП РФ юридическое лицо признается виновным в совершении административном правонарушения, если будет установлено, что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение которых Кодексом или законами субъектов РФ предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению.
4	Информационный шум
5	С помощью mGate возможности коммуникации с клиентом существенно расширились, банк получил всестороннее управление SMS-сообщениями. Благодаря специальным опциям mGate HPB может управлять отправкой и доставкой сообщений, получать достоверные отчеты о доставке и имеет возможность отвечать на вопросы пользователей в случае, если SMS не были доставлены. С mGate HPB использует SMS для отправки: оповещений по балансу счета, оповещений о зарезервированной сумме на счету, информации о допустимой сумме овердрафта, ссылок на сервисы мобильного банкинга и на загрузки приложений мобильного банкинга. С mGate HPB внедрил решение, которое удовлетворяет всем требованиям коммуникации с клиентом, а также обеспечивает подробную статистику и высокопрофессиональную службу технической поддержки 24/7 с командой инженеров и аккаунт-менеджеров.
6	Руководителю стоит поздороваться, поблагодарить за ожидание, в двух словах объяснить причину опоздания. Затем начать с сотрудником беседу: спросить, по какой причине работник опаздывает, напомнить ему о трудовом распорядке сотрудников, о мерах дисциплинарного взыскания за опоздания, потребовать объяснительную. В случае, если сотрудник будет указывать руководителю на его опоздание, следует заметить, что данное происшествие не является нормой, а только исключением.
7	Рациональной модели принятия управленческих решений предполагает выполнение следующих шагов: формулировка проблемы и проблемной

	ситуации, разработка вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов, организация выполнения решения, оценка решения проблемы (вариант ответа №4). Рациональная модель принятия управленческих решений представляет собой «идеальную» схему принятия решений. Данная модель предполагает, что процесс представляет собой прямоточное движение от одного этапа к другому: после выявления проблемы и установления условий и факторов, приведших к ее возникновению, производится разработка решений, из которых выбирается лучшее. Количество разрабатываемых и рассматриваемых вариантов зависит от многих факторов, прежде всего от имеющихся в распоряжении разработчиков времени, ресурсов и информации. Параллельно с разработкой вариантов производится их оценка, а окончательное решение принимается путем выбора лучшего из тех, которые были подготовлены и рассмотрены в запланированный период времени.
8	Руководитель организации – лицо, ответственное за ведение дел организации. Руководитель организации несет ответственность за организацию бухгалтерского учета в организации, соблюдение законодательства при выполнении хозяйственных операций. Функциональные обязанности работников бухгалтерии закрепляются положением о бухгалтерии и должностными инструкциями работников, которые являются приложениям к учетной политике организации. Бухгалтерский учет ведется в соответствии с должностными инструкциями. Учетная политика разрабатывается главным бухгалтером и утверждается руководителем организации. В качестве приложения к учетной политике следует утвердить формы первичных учетных документов, применяемых для оформления хозяйственных операций, по которым не предусмотрены типовые формы первичных учетных документов, а также формы документов для внутренней бухгалтерской отчетности; порядок проведения инвентаризации и пр. График документооборота должен соблюдаться для своевременности обработки учетной информации и составления отчетности. Трудовые взаимоотношения с работниками регулируются трудовым договором, который предусмотрен Трудовым кодексом РФ. Должностные оклады работников утверждаются штатным расписанием, что предусмотрено Трудовым кодексом РФ. Круг подотчетных лиц устанавливается приказом руководителя организации. Также необходимо утвердить срок отчетности подотчетных лиц. Подотчетные суммы выдаются лицам, отчитавшимся по ранее полученным подотчетным суммам. Авансовые отчеты подписываются главным бухгалтером и утверждаются руководителем организации. Без подписи главного бухгалтера и генерального директора хозяйственные операции не принимаются к исполнению.
9	Рассмотрим, преимущества и недостатки перечисленных в условии альтернатив: С одной стороны, снижение отпускной цены может способствовать быстрому сокращению запасов товаров на складе. Однако при инициировании снижения цен компьютерной фирме необходимо учитывать возможность трех негативных последствий: (1) потребители могут воспринять предлагаемый по низким ценам товар как продукт низкого качества; (2) низкая цена «покупает» долю рынка, но не

	преданность потребителей, часть которых мигрирует в сторону любой фирмы, предлагающей товары по низким ценам; (3) обладающие значительными резервами сильные конкуренты предпринимают ответное снижение цен и вытесняют инициатора с рынка. Повышение розничных цен может иметь успех в условиях стабильного спроса на реализуемые товары. В данном случае вести речь о стабильности проса нельзя, поскольку в условии сказано о том, что на складах скопилось значительное количество непроданных персональных компьютеров. Для того, чтобы реализовать эти компьютеры, можно обновить упаковку, придать компьютеру вид новинки, что приведет к росту заинтересованности потенциальных потребителей и, в результате, к росту спроса. Увеличенная цена вполне может явиться для покупателя свидетельством высокого качества товара. Таким образом, наилучшей альтернативой является, на мой взгляд, обновление упаковки и заметное повышение продажной цены. Вместе с тем, такой маркетинговый прием как обновление упаковки целесообразно сочетать с другими эффективными маркетинговыми приемами.

Задание № 1

В процессе контроля документов на товар, поданных при пересечении границы автомобильным транспортом в пункте пропуска «Лесное», инспектор таможенного поста Ванин П.И. получил информацию из системы управления рисками о необходимости досмотра товаров, перевозимых компанией ОАО «Перевозчик». Основанием для досмотра являлся тот факт, что данная компания - перевозчик работает в сфере международных перевозок менее года. Инспектор таможни самостоятельно принял решение о проведении таможенного досмотра.

Задание.

Определить, правомерно ли было решение инспектора таможни. Обосновать свою позицию.

Задание № 2

Какова роль правового обеспечения в функционировании органов ФТС?

Задание № 3

В процессе контроля декларации на товар, поданной декларантом, компанией ООО «Презент» системой управления рисками была сформирована рекомендация по таможенному досмотру товара, связанная с тем, что данная компания работает в сфере международной торговли менее года. Подробная информация об объеме и степени таможенного досмотра в рекомендации не содержалась. По срокам действия риск на дату декларирования товара был актуальным. Необходимость досмотра была выявлена 10.02.2015 в 15-00. Инспектор таможни Ветров С.Т.- № ЛНП 22865, сформировал и направил начальнику таможенного поста докладную записку о необходимости таможенного досмотра товара в 15-10 того же дня. Решение

о досмотре было принято начальником таможни в 15-40 10.02.2015. Требование о предъявлении товаров было направлено инспектором Ветровым С.Т. в ООО «Презент» в 16-05. Компания не выполнила требования о предъявлении товара, ссылаясь на то, что требование было получено ею в конце рабочего дня. В процессе разбирательства компания подала иск в суд на неправомерные действия таможенных органов.

Задание.

Определить, правомерны ли были действия таможни. Обосновать свою позицию со ссылками на нормативные акты.

Задание № 4

Определите проблему.

Доступность информации и неструктурированные коммуникации приводят к усилению лишних данных, не позволяющих сориентироваться в ситуации. Усиливается количество информационного шума и мусора, который мешает воспринимать реальные сигналы об изменениях на рынке

Задание № 5

Хорватский почтовый банк — интеграция автоматических сообщений Хорватский почтовый банк (HPB) постоянно работает над развитием основных каналов коммуникации с разными клиентскими сегментами, а также над разработкой современных банковских сервисов под запросы пользователей.

Такой подход включает моментальный доступ к банковским сервисам в любое время и требует постоянного и интенсивного развития мобильного и онлайн-банкинга. Создание современной коммуникационной платформы, которая бы полностью адаптировала банковские услуги под требования современных клиентов, было одной из приоритетных задач для HPB. Необходимо было усовершенствовать коммуникации с клиентом через автоматические SMS-сообщения.

Задание №6

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8:15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу. Но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

Задание №7

Какая последовательность из предложенных ниже шагов предпочтительнее при принятии управленческого решения, базирующегося на рациональной модели?

6) Разработка вариантов решений, анализ вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов.

7) Анализ вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов, согласование выбранного варианта решения с коллективом, оценка решения проблемы, организация выполнения решения.
8) Формулировка проблемы, выбор приемлемого из вариантов решения проблемы, обсуждение выбранного варианта решения.
9) Формулировка проблемы и проблемной ситуации, разработка вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов, организация выполнения решения, оценка решения проблемы.
10) Формулировка проблемной ситуации, анализ вариантов решений, обсуждение вариантов решения в коллективе, выбор решения, организация выполнения решения, оценка решения проблемы.

Обоснуйте свою позицию.

Задание №8

При аудите системы управления установлено: руководство организации осуществляет генеральный директор; структура бухгалтерии представлена главным бухгалтером, бухгалтерами по учету материально-производственных запасов, расчетов, расчетов с персоналом по оплате труда и прочим операциям, денежных средств; должностные инструкции работников бухгалтерии отсутствуют; наблюдается перераспределение должностных обязанностей между работниками бухгалтерии.

В организации разработана и применяется учетная политика. В качестве приложений к учетной политике прилагаются рабочий план счетов и график документооборота. Последний не соблюдается.

Отсутствуют трудовые договоры с работниками организации. В течение года пересматриваются должностные оклады работников организации на основании приказов руководителя организации.

Список подотчетных лиц не утвержден. Наблюдается практика выдачи подотчетных сумм лицам, не отчитавшимся по ранее полученным подотчетным суммам. Имеются в наличии авансовые отчеты, не подписанные генеральным директором и главным бухгалтером.

Проведите аудит эффективности системы управления в организации. Разработайте рекомендации по совершенствованию системы управления.

Задание №9

На складах одной из крупных компьютерных фирм скопилось значительное количество непроданных персональных компьютеров, что отрицательно сказывалось на рентабельности производства. Руководство фирмы поставило задачу резко сократить количество непроданных компьютеров.

Аналитической группой было сгенерировано несколько альтернативных вариантов решения этой проблемы, среди которых было отобрано два основных:

- Значительное снижение отпускной цены.
- Обновление упаковки и заметное повышение продажной цены.

Задание: определите в общих чертах характер развития ситуации по первому и по второму сценариям. Какой сценарий развития ситуации вы считаете более предпочтительным?

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

Экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Экзамен проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком.

Экзамен принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета.

Результаты экзамена оцениваются по четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») и заносятся в зачётно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на экзамен в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка».

Написание и защита курсовой работы является завершающей фазой изучения обучающимися дисциплины. Курсовая работа представляет собой самостоятельную научную работу, выполняемую под руководством преподавателя. Ее цель заключается в закреплении теоретических знаний, полученных в процессе обучения и углубления их по выбранной теме, получение навыков практического менеджмента, выработка у обучающихся навыков проведения самостоятельного исследования, умения анализировать отобранные источники, формулировать выводы и предложения на основе изученных источников и литературы.

Выполнение курсовой работы способствует формированию навыков в научно-исследовательской работе, позволяет приобрести опыт применения полученных практических знаний, учит самостоятельному мышлению и умению четко и последовательно изложить свои мысли в письменной форме.

В рамках курсовой работы обучающемуся предоставляется возможность получить тему, определить и изучить необходимый круг библиографических источников по выбранной теме, разработать структуру работы, в соответствии с ней сформировать текст и оформить его согласно предъявляемым требованиям.

Подготовка и успешная защита курсовой работы завершает процесс освоения дисциплины.