

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 06.10.2023 11:15:42
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
М.В. Мартыненко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Деловые коммуникации в таможенных органах

Специальность
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 3 семестре

38.05.02 Таможенное дело
Таможенный контроль
заочная
2022 г.

Разработано

Доцент кафедры мировой экономики и
таможенного дела
Элова Г.В

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Пятигорск, 2022
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Дисциплина предназначена для подготовки специалистов с высшим профессиональным образованием по специальности «Таможенное дело». *Цель* дисциплины - раскрыть общие закономерности деловых коммуникаций в таможенных органах, систематизировать средства эффективной коммуникации в таможенном деле, повысить уровень коммуникативной культуры обучающегося в сфере делового общения и будущей профессиональной деятельности.

Основными задачами курса являются:

- приобретение студентами знаний в таких областях, как деловое общение, информационные системы коммуникаций в таможенной сфере;
- изучение вербальных и невербальных средства коммуникации в таможенном деле, а так же форм и средства деловой коммуникации в таможенных органах;
- освоение навыков владения деловым и речевым этикетом;
- овладение методами, приемами и технологиями деловой коммуникации в таможенном деле;
- выработать умение оценивать состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций, выявлять их проблемы и искать пути решения.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации в таможенных органах» относится к обязательной части дисциплин ОП ВО по специальности 38.05.02 Таможенное дело. Освоение дисциплины производится в 3 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку, анализ данных для решения профессиональных задач, информирования органов государственной власти и общества на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	ИД-4 _{ОПК-2} Применяет современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества.	Освоил формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах, а так же технические средства коммуникации в таможенном деле для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества.
ОПК-5. Способен осуществлять взаимодействие в деловом общении в таможенном деле; применяет вербальные средства коммуникации в	ИД-5 _{ОПК-5} Применяет вербальные средства коммуникации в	Освоил особенности делового общения в таможенном деле; применяет вербальные средства коммуникации в

и межведомственных коммуникаций	выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.	таможенном деле; идентифицирует и применяет невербальные средства коммуникации в таможенном деле; выбирает каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле.
	ИД-2 _{ОПК-5} Планирует и создает устойчивую коммуникационную связь между участниками управленческого процесса.	Освоил деловой и речевой этикет; выделяет сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; освоил основы слушания в деловой коммуникации; выявляет проблемы коммуникаций в таможенных органах и находит пути их решения.

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий:	З.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	3	81	
Из них аудиторных:	0,3	6	
Лекций	0,15	3	
Лабораторных работ	-	-	
Практических занятий	0,15	3	
Самостоятельной работы	1,7	75	
Формы контроля:			
Зачет с оценкой			

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
3 семестр							
1	Особенности делового общения. ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ.	ОПК- 2 (ИД-4 _{ОПК-2}) ОПК- 5 (ИД-1 _{ОПК-5} ИД-2 _{ОПК-}	1,5	-	-	-	8,3

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ.
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

		5)					
2	Вербальные средства коммуникации в таможенном деле.	ОПК- 2 (ИД-4 _{ОПК-2}) ОПК- 5 (ИД-1 _{ОПК-5} ИД-2 _{ОПК-5})	1,5	-	-	-	8,3
3	Невербальные средства коммуникации в таможенном деле.	ОПК- 2 (ИД-4 _{ОПК-2}) ОПК- 5 (ИД-1 _{ОПК-5} ИД-2 _{ОПК-5})	-	1,5	-	-	8,3
4	Формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах.	ОПК- 2 (ИД-4 _{ОПК-2}) ОПК- 5 (ИД-1 _{ОПК-5} ИД-2 _{ОПК-5})	-	1,5	-	-	8,3
5	Деловой и речевой этикет.	ОПК- 2 (ИД-4 _{ОПК-2}) ОПК- 5 (ИД-1 _{ОПК-5} ИД-2 _{ОПК-5})	-	-	-	-	8,3
6	Сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации.	ОПК- 2 (ИД-4 _{ОПК-2}) ОПК- 5 (ИД-1 _{ОПК-5} ИД-2 _{ОПК-5})	-	-	-	-	8,3
7	Слушание в деловой коммуникации.	ОПК- 2 (ИД-4 _{ОПК-2}) ОПК- 5 (ИД-1 _{ОПК-5} ИД-2 _{ОПК-5})	-	-	-	-	8,3
8	Состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций.	ОПК- 2 (ИД-4 _{ОПК-2}) ОПК- 5 (ИД-1 _{ОПК-5} ИД-2 _{ОПК-5})	-	-	-	-	8,4
9	Проблемы коммуникаций в таможенных органах и пути их решения.	ОПК- 2 (ИД-4 _{ОПК-2}) ОПК- 5 (ИД-1 _{ОПК-5} ИД-2 _{ОПК-5})	-	-	-	-	8,5
	ИТОГО за 3 семестр		3	3	-	-	75
	ИТОГО		3	3	-	-	75

5.2 Наименование и содержание лекций

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022						
№	Наименование тем дисциплины, их краткое	Объем	Из них			

Темы дисциплины	содержание	часов	практическая подготовка, часов
3 семестр			
1	Особенности делового общения в таможенном деле Роль, значение и содержание делового общения. Специфические особенности делового общения. Процессы коммуникации в таможенном деле. Особенности делового общения в таможенном деле. Нормативно-правовое регулирование делового общения в таможенной системе.	1,5	
2	Вербальные средства коммуникации в таможенном деле Речь как средство коммуникации. Формы существования языка или типы речи. Литературный язык. Нелитературные формы языка. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Умение говорить. Умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.	1,5	
	Итого за 3 семестр	3	
	Итого	3	

5.3 Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

5.4 Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
3 семестр			
2	Практическое занятие 3. Речь как средство коммуникации. Формы существования языка или типы речи. Литературный язык. Нелитературные формы языка. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Умение говорить. Умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.	1,5	
3	Практическое занятие 5. Роль невербальной коммуникации в деловом общении. Особенности делового общения. Методы невербальной коммуникации и их значение в деловом общении.	1,5	

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	общении таможенных органов.		
	Итого за 3 семестр	3	
	Итого	3	

5.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Код реализуемой компетенции №	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
ОПК- 2 (ИД-4 _{ОПК-2}) ОПК- 5 (ИД-1 _{ОПК-5} ИД-2 _{ОПК-5})	Самостоятельное изучение литературы по темам №1 - №9	Собеседование	49,5	5,5	55
ОПК- 2 (ИД-4 _{ОПК-2}) ОПК- 5 (ИД-1 _{ОПК-5} ИД-2 _{ОПК-5})	Подготовка к практическим занятиям	Собеседование	19,8	0,2	20
Итого за 3 семестр			69,3	5,7	75
Итого			69,3	5,7	75

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине "Деловые коммуникации в таможенных органах" базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершенный раздел. Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнение индивидуального творческого задания.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 348 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Прил.: с. 328-345. - Библиогр.: с. 322-327. - ISBN 978-5-16-004458-3

2. Таможенный менеджмент : учебное пособие / В. Б. Мантусов, Н. Д. Эриашвили, Г. А. Прокопович и др. ; под ред. В. Б. Мантусова ; ред. Н. Д. Эриашвили ; Российская таможенная академия. – Москва : Юнити, 2018. – 320 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?>

3. Новикова, Т. А. Технологии делового общения: синтаксис : [16+] / Т. А. Новикова. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 241 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=603118>

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Щербакова, И. В. Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата : [16+] / И. В. Щербакова, М. В. Тимахова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 116 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573761>

2. Украинцев, В. Б. Этика государственного и муниципального служащего : учебное пособие : [16+] / В. Б. Украинцев, И. Ю. Лепетикова ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018. – 144 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567045>

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации в таможенных органах».

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Деловые коммуникации в таможенных органах».

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <https://www.gdm.ru/> - информационный портал гильдии управляющих документацией

2. <http://customs.ru/> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы.

3. <http://biblioclub.ru/> - Университетская библиотека ONLINE

4. <http://www.iprbooks.ru/> - Электронная библиотечная система «IPRbooks»

5. <https://elibrary.ru/> - Электронная библиотека

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины и профессиональные базы данных:

<i>Профессиональные базы данных:</i>	
1	https://www.tks.ru/ - Таможня для всех – информационный портал.
2	http://vch.ru/ - Виртуальная таможня – таможенно-логистический портал.
3	http://customs.ru/ - Официальный сайт Федеральной таможенной службы.
<i>Информационно-справочные и информационно-правовые системы:</i>	
4	https://www.garant.ru/ - Информационно-правовой портал "Гарант"
5	http://www.consultant.ru/about/ Справочная правовая система КонсультантПлюс.

Программное обеспечение:

1	Microsoft Windows 7 Профессиональная
2	Microsoft Office

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

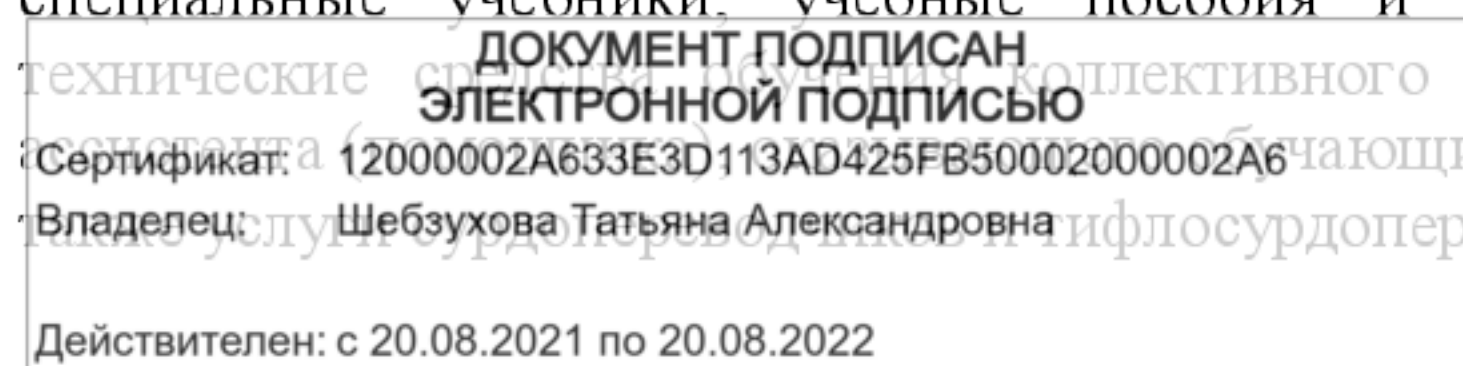
Лекционные занятия	Учебная аудитория товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности с интерактивным мультимедиа оборудованием. Оснащенность: Учебная мебель, доска магнитно-маркерная, мультимедиа-проектор, компьютер в сборе, Подключение к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде вуза.
Практические занятия	Учебная аудитория управления в таможенных органах. Оснащенность: учебная мебель, доска учебная.
Самостоятельная работа	Компьютерный класс, помещение для самостоятельной работы студентов. Оснащенность: комплект специализированной мебели и технических средств обучения, служащих для представления учебной информации: 15 компьютеров в сборе с доступом в сеть «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде вуза.

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги консультанта (тьютора) для обучающихся, нуждающихся в технической помощи, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.



Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022