

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шабалина Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего

образования «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) «Северо-Кавказского федерального университета»

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) «Северо-Кавказского федерального университета»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель УС института

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации в таможенных органах  
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность **38.05.02. Таможенное дело**

Специализация **Таможенный контроль**

Квалификация выпускника **Специалист таможенного дела**

Форма обучения **очная**

Год начала обучения **2021**

Изучается в **1** семестре

Пятигорск, 2021 г.

## 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 в структуре ООП

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана, разделу коммуникативные аспекты профессиональной деятельности. Ее изучение проходит во 1 семестре.

## 3.Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина изучается в 1 семестре. Связь с предшествующими дисциплинами отсутствует

## 4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина дает базовую основу знаний и практических навыков для изучения дисциплин: Командная работа и эффективные коммуникации, Информационные технологии командной работы и интеллектуальной деятельности, Информационные таможенные технологии, Управление таможенными органами.

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

### 5.1. Наименование компетенций

| Индекс       | Формулировка:                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. |
| ОПК-2, И - 4 | Применяет современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества.                                                                                                                                                     |
| ОПК-5        | Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций                                                                                                                                                                                                                                              |

|            |                                                                                                   |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-5, И-2 | Выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.   |
| ОПК-5, И-3 | Планирует и создает устойчивую коммуникационную связь между участниками управленческого процесса. |

## 5.2 Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

| Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций                                                                                                                                          | Формируемые компетенции |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Знать:</b><br>формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах; технические средства коммуникации в таможенном деле.                                                                                                               | ОПК-2, И - 4            |
| <b>Знать:</b><br>особенности делового общения в таможенном деле; вербальные средства коммуникации в таможенном деле; невербальные средства коммуникации в таможенном деле; каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле. | ОПК-5, И-2              |
| <b>Знать:</b><br>деловой и речевой этикет; сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций; основы слушания в деловой коммуникации.                                         | ОПК-5, И-3              |
| <b>Уметь:</b><br>применять современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности в деловой коммуникации таможенных органов.                                                                         | ОПК-2, И - 4            |
| <b>Уметь:</b><br>выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.                                                                                                                                 | ОПК-5, И-2              |
| <b>Уметь:</b><br>выявлять проблемы коммуникаций в таможенных органах и находить пути их решения.                                                                                                                                                | ОПК-5, И-3              |
| <b>Владеть:</b><br>навыками применения технических средств и информационных технологий в деловой коммуникации.                                                                                                                                  | ОПК-2, И - 4            |
| <b>Владеть:</b><br>методами и технологиями деловых коммуникаций внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.                                                                                                                      | ОПК-5, И-2              |
| <b>Владеть:</b><br>навыком планирования и создания устойчивых коммуникативных связей в профессиональной деятельности; деловым и речевым этикетом.                                                                                               | ОПК-5, И-3              |

## 6. Объем учебной дисциплины

Объем занятий: Итого 81 ч. 3 з.е.

В том числе аудиторных 40,5 ч.

Из них: Лекций 13,5 ч.  
 Практических занятий 27 ч.  
 Самостоятельной работы 40,5 ч.  
 Зачёт 1 семестр

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

**7.1 Тематический план дисциплины**

| №         | Раздел (тема) дисциплины                                      | Реализуемые компетенции        | Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов |                      |                     |                        | Самостоятельна я работа, часов |
|-----------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|------------------------|--------------------------------|
|           |                                                               |                                | Лекции                                                | Практические занятия | Лабораторные работы | Групповые консультации |                                |
| 1 семестр |                                                               |                                |                                                       |                      |                     |                        |                                |
| 1         | Особенности делового общения в таможенном деле.               | ОПК-2: И-4<br>ОПК-5: И-2, И-3  | 1,5                                                   | 3                    | -                   | -                      | 40,5                           |
| 2         | Вербальные средства коммуникации в таможенном деле.           | ОПК-2: И-4<br>ОПК-5: И-2, И-3  | 1,5                                                   | 3                    | -                   | -                      |                                |
| 3         | Невербальные средства коммуникации в таможенном деле.         | ОПК-2: И -4<br>ОПК-5: И-2, И-3 | 1,5                                                   | 3                    |                     |                        |                                |
| 4         | Формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах.   | ОПК-2: И -4<br>ОПК-5: И-2, И-3 | 1,5                                                   | 3                    |                     |                        |                                |
| 5         | Деловой и речевой этикет.                                     | ОПК-2: И -4<br>ОПК-5: И-2, И-3 | 1,5                                                   | 3                    |                     |                        |                                |
| 6         | Сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации.  | ОПК-2: И -4<br>ОПК-5: И-2, И-3 | 1,5                                                   | 3                    | -                   | -                      |                                |
| 7         | Слушание в деловой коммуникации.                              | ОПК-2: И -4<br>ОПК-5: И-2, И-3 | 1,5                                                   | 3                    |                     |                        |                                |
| 8         | Состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций.       | ОПК-2: И -4<br>ОПК-5: И-2, И-3 | 1,5                                                   | 3                    |                     |                        |                                |
| 9         | Проблемы коммуникаций в таможенных органах и пути их решения. | ОПК-2: И -4<br>ОПК-5: И-2, И-3 | 1,5                                                   | 3                    |                     |                        |                                |

|  |                           |  |             |           |   |   |             |
|--|---------------------------|--|-------------|-----------|---|---|-------------|
|  | <b>Итого за 1 семестр</b> |  | <b>13,5</b> | <b>27</b> | - | - | <b>40,5</b> |
|  | <b>Итого</b>              |  | <b>13,5</b> | <b>27</b> | - | - | <b>40,5</b> |

## 7.2 Наименование и содержание лекций

| <b>№ Темы</b> | <b>Наименование тем дисциплины, их краткое содержание</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Объем часов</b> | <b>Интерактивная форма проведения</b> |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------|
|               | <b>1 семестр</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                       |
| 1             | <b>Особенности делового общения в таможенном деле</b><br>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             | <b>Вербальные средства коммуникации в таможенном деле</b><br>Речь как средство коммуникации. Формы существования языка или типы речи. Литературный язык. Нелитературные формы язык. 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             | <b>Невербальные средства коммуникации в таможенном деле.</b><br>Роль невербальной коммуникации в деловом и профессиональном общении. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении. Методы невербальной коммуникации и их значение в деловом общении таможенных органов. Культура речи и невербальная коммуникация.                                                                                                          | 1,5                | Лекция-визуализация                   |
| 4             | <b>Формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах.</b><br>Формы и средства деловых коммуникаций в таможенных органах. Структура деловой коммуникации. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Деловая беседа в таможенных органах. Совещание в таможенных органах. Переговоры в таможенных органах в таможенных органах. Технические средства деловых коммуникаций в таможенной системе.                             | 1,5                | лекция с разбором конкретных ситуаций |
| 5             | <b>Деловой и речевой этикет.</b><br>Особенности делового этикета в таможенной системе. Особенности речевого этикета в таможенной системе.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1,5                |                                       |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |                    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
| 6 | <b>Сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации.</b><br>Значение распознавания сознательного, бессознательного и лжи в деловой коммуникации таможенных органов. Физиологические симптомы лжи собеседника. Задания на распознавания сознательного, бессознательного и лжи в деловой коммуникации.                                 | 1,5         | мультимедиа-лекция |
| 7 | <b>Слушание в деловой коммуникации.</b><br>Умение слушать. Трудности эффективного слушания. Направленное, критическое слушание. Эмпатическое слушание. Нерефлексивное слушание. Активное рефлексивное слушание. Задания на развитие слушания в деловой коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.                                   | 1,5         |                    |
| 8 | <b>Состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций.</b><br>Таможенные коммуникации и их структура. Внутренние коммуникации таможенных органов. Внешние коммуникации таможенных органов. Рекомендации Всемирной таможенной организации по коммуникации таможенных органов. Современное состояние таможенных коммуникаций в России и ЕАЭС. |             |                    |
| 9 | <b>Проблемы коммуникаций в таможенных органах и пути их решения.</b><br>Проблемы таможенных коммуникаций в России и ЕАЭС. Перспективы развития внутренних и внешних таможенных коммуникаций России и ЕАЭС.                                                                                                                                      |             |                    |
|   | <b>Итого за 1 семестр</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>13,5</b> | <b>4,5</b>         |
|   | <b>Итого</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>13,5</b> | <b>4,5</b>         |

### 7.3 Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

### 7.4 Наименование практических занятий

| № Темы                                                             | Наименование тем дисциплины, их краткое содержание                                                                                                                                                                                                                                             | Объем часов | Интерактивная форма проведения |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|
| <b>1 семестр</b>                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |                                |
| <b>Тема №1. Особенности делового общения в таможенном деле.</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |                                |
| 1                                                                  | Практическое занятие 1. Роль, значение и содержание делового общения. Специфические особенности делового общения. Процессы коммуникации в таможенном деле.                                                                                                                                     | 1,5         |                                |
| 1                                                                  | Практическое занятие 2. Особенности делового общения в таможенном деле. Нормативно-правовое регулирование делового общения в таможенной системе.                                                                                                                                               | 1,5         | Круглый стол                   |
| <b>Тема №2. Вербальные средства коммуникации в таможенном деле</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |                                |
| 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 | 1,5         |                                |

|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                            |     |              |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------|
|                                                                              | слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.                                                                                                                                        |     |              |
| 2                                                                            | Практическое занятие 4. Задания наработку вербальных средств коммуникации делового общения в таможенном деле: публичная речь в деловых коммуникациях; документационное обеспечение деловых коммуникаций.                                   | 1,5 |              |
| <b>Тема №3. Невербальные средства коммуникации в таможенном деле.</b>        |                                                                                                                                                                                                                                            |     |              |
| 3                                                                            | Практическое занятие 5. Роль невербальной коммуникации в деловом и профессиональном общении. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении. Методы невербальной коммуникации и их значение в деловом общении таможенных органов. | 1,5 |              |
| 3                                                                            | Практическое занятие 6. Задания наработку не вербальных средств коммуникации делового общения в таможенном деле. Культура речи и невербальная коммуникация.                                                                                | 1,5 |              |
| <b>Тема №4 Формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах.</b>   |                                                                                                                                                                                                                                            |     |              |
| 4                                                                            | Практическое занятие 7. Формы и средства деловых коммуникаций в таможенных органах. Структура деловой коммуникации. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.                                                                          | 1,5 |              |
| 4                                                                            | Практическое занятие 8. Деловая беседа в таможенных органах. Сопровождение в таможенных органах. Переговоры в таможенных органах в таможенных органах. Технические средства деловых коммуникаций в таможенной системе.                     | 1,5 |              |
| <b>Тема №5. Деловой и речевой этикет.</b>                                    |                                                                                                                                                                                                                                            |     |              |
| 5                                                                            | Практическое занятие 9. Особенности делового этикета в таможенной системе. Особенности речевого этикета в таможенной системе.                                                                                                              | 1,5 |              |
| 5                                                                            | Практическое занятие 10. Задания наработку норм делового и речевого этикета в деловом общении.                                                                                                                                             | 1,5 |              |
| <b>Тема №6. Сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации.</b> |                                                                                                                                                                                                                                            |     |              |
| 6                                                                            | Практическое занятие 11. Значение распознавания сознательного, бессознательного и лжи в деловой коммуникации таможенных органов. Физиологические симптомы лжи собеседника.                                                                 | 1,5 |              |
| 6                                                                            | Практическое занятие 12. Задания на распознавания сознательного, бессознательного и лжи в деловой коммуникации                                                                                                                             | 1,5 |              |
| <b>Тема №7. Слушание в деловой коммуникации.</b>                             |                                                                                                                                                                                                                                            |     |              |
| 7                                                                            | Практическое занятие 13. Умение слушать. Трудности эффективного слушания. Направленное, критическое слушание. Эмпатическое слушание. Нерелексивное слушание. Активное релексивное слушание.                                                | 1,5 | Круглый стол |
| 7                                                                            | Практическое занятие 14. Задания на развитие слушания в деловой коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.                                                                                                                     | 1,5 |              |
| <b>Тема №8. Состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций.</b>      |                                                                                                                                                                                                                                            |     |              |
| 8                                                                            | Практическое занятие 15. Таможенные коммуникации и их структура. Внутренние коммуникации таможенных органов. Внешние коммуникации таможенных органов.                                                                                      | 1,5 |              |
| 8                                                                            | Практическое занятие 16. Рекомендации Всемирной                                                                                                                                                                                            | 1,5 | Круглый стол |

|                                                                               |                                                                                                                           |           |              |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
|                                                                               | таможенной организации по коммуникации таможенных органов. Современное состояние таможенных коммуникаций в России и ЕАЭС. |           |              |
| <b>Тема №9. Проблемы коммуникаций в таможенных органах и пути их решения.</b> |                                                                                                                           |           |              |
| 9                                                                             | Практическое занятие 17. Проблемы таможенных коммуникаций в России и ЕАЭС                                                 | 1,5       | Круглый стол |
| 9                                                                             | Практическое занятие 18. Перспективы развития внутренних и внешних таможенных коммуникаций России и ЕАЭС                  | 1,5       |              |
|                                                                               | <b>Итого за 1 семестр</b>                                                                                                 | <b>27</b> | <b>6</b>     |
|                                                                               | <b>Итого</b>                                                                                                              | <b>27</b> | <b>6</b>     |

## 7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

| Коды реализуемых компетенций | Вид деятельности студентов                            | Итоговый продукт самостоятельной работы | Средства и технологии оценки | Объем часов, в том числе |                                    |       |
|------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------------|-------|
|                              |                                                       |                                         |                              | СРС                      | Контактная работа с преподавателем | Всего |
| 1 семестр                    |                                                       |                                         |                              |                          |                                    |       |
| ОПК-2, ОПК-5                 | Самостоятельное изучение литературы по темам №1 - №9. | Конспект                                | Собеседование                | 29,16                    | 3,24                               | 32,4  |
| ОПК-2, ОПК-5                 | Подготовка к практическим занятиям                    | Конспект                                | Собеседование                | 7,29                     | 0,81                               | 8,1   |
| Итого за 1 семестр           |                                                       |                                         |                              | 36,45                    | 4,05                               | 40,5  |
| Итого                        |                                                       |                                         |                              | 36,45                    | 4,05                               | 40,5  |

## 8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

| Код оцениваемой компетенции     | Этап формирования компетенции (№ темы) | Средства и технологии оценки | Тип контроля (текущий/промежуточный) | Вид контроля (текущий/промежуточный) | Наименование оценочного средства                        |
|---------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| ОПК-2: И - 4<br>ОПК-5: И-2, И-3 | 1-9                                    | собеседование                | текущий                              | устный                               | Вопросы для собеседования и проверки уровня обученности |
| ОПК-2: И - 4<br>ОПК-5: И-2, И-3 | 1,7,8,9                                | собеседование                | текущий                              | устный                               | Перечень дискуссионных тем для круглого стола           |
| ОПК-2: И -                      | 1-9                                    | собеседование                | текущий                              | письменный                           | Комплект                                                |



|                      |  |  |  |  |               |
|----------------------|--|--|--|--|---------------|
| 4<br>ОПК-5: И-2, И-3 |  |  |  |  | ТИПОВЫХ задач |
|----------------------|--|--|--|--|---------------|

## 8.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Уровни формирования компетенций | Индикаторы                                                                                                                                                           | Дескрипторы                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                             |          |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                 |                                                                                                                                                                      | 2 балла                                                                                                                                                                      | 3 балла                                                                                                                                                                                       | 4 балла                                                                                                                                                                                     | 5 баллов |
| <b>ОПК-2: И -4</b>              |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                             |          |
| Базовый                         | <b>Знать:</b> формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах; технические средства коммуникации в таможенном деле.                                       | Обучающийся не знает: формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах; технические средства коммуникации в таможенном деле.                                       | Имеет слабое, ограниченное представление о: формах и средствах деловой коммуникации в таможенных органах; технических средствах коммуникации в таможенном деле.                               | Демонстрирует достаточно полное знание: формах и средствах деловой коммуникации в таможенных органах; технических средствах коммуникации в таможенном деле.                                 |          |
|                                 | <b>Уметь:</b> применять современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности в деловой коммуникации таможенных органов. | Обучающийся не умеет: применять современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности в деловой коммуникации таможенных органов. | Не в полной мере может самостоятельно: применять современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности в деловой коммуникации таможенных органов. | Демонстрирует умение самостоятельно: применять современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности в деловой коммуникации таможенных органов. |          |
|                                 | <b>Владеть:</b> навыками применения технических средств и информационных технологий в деловой коммуникации.                                                          | Обучающийся не владеет: навыками применения технических средств и информационных технологий в деловой                                                                        | Слабо владеет: навыками применения технических средств и информационных технологий в деловой коммуникации.                                                                                    | Демонстрирует полное владение: навыками применения технических средств и информационных технологий в деловой                                                                                |          |

|                |                                                                                                                                                                      |                                                                                           |                                                                                                         |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |                                                                                                                                                                      | коммуникации.                                                                             |                                                                                                         | коммуникации.                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                |
| Повыш<br>енный | <b>Знать:</b> формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах; технические средства коммуникации в таможенном деле.                                       |                                                                                           |                                                                                                         |                                                                                                                              | Демонстрирует глубокое и прочное знание: формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах; технические средства коммуникации в таможенном деле.                                                      |
|                | <b>Уметь:</b> применять современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности в деловой коммуникации таможенных органов. |                                                                                           |                                                                                                         |                                                                                                                              | Демонстрирует полное и уверенное умение самостоятельно: применять современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности в деловой коммуникации таможенных органов. |
|                | <b>Владеть:</b> навыками применения технических средств и информационных технологий в деловой коммуникации.                                                          |                                                                                           |                                                                                                         |                                                                                                                              | Демонстрирует уверенное владение: навыками применения технических средств и информационных технологий в деловой коммуникации.                                                                                  |
| ОПК-5,<br>И-2  |                                                                                                                                                                      |                                                                                           |                                                                                                         |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                |
| Базовы<br>й    | <b>Знать:</b> особенности делового общения в таможенном деле; вербальные средства коммуникации в таможенном деле; невербальные средства                              | Обучающийся не знает: особенности делового общения в таможенном деле; вербальные средства | Имеет слабое, ограниченное представление об: особенности делового общения в таможенном деле; вербальные | Демонстрирует достаточно полное знание о: особенности делового общения в таможенном деле; вербальные средства коммуникации в |                                                                                                                                                                                                                |

|            |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | коммуникации в таможенном деле; каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле.                                                                                                                                         | коммуникации в таможенном деле; невербальные средства коммуникации в таможенном деле; каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле. | средства коммуникации в таможенном деле; невербальные средства коммуникации в таможенном деле; каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле. | таможенном деле; невербальные средства коммуникации в таможенном деле; каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле. |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|            | <b>Уметь:</b> выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.                                                                                                                                 | Обучающийся не умеет: выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.                                       | Слабо, не в полной мере умеет: выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.                                       | Демонстрирует умение: выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.                        |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|            | <b>Владеть:</b> методами и технологиями деловых коммуникаций внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.                                                                                                                      | Обучающийся не владеет: методами и технологиями деловых коммуникаций внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.                            | Не в полной мере владеет: методами и технологиями деловых коммуникаций внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.                                   | Демонстрирует хорошее владение: методами и технологиями деловых коммуникаций внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.     |                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Повышенный | <b>Знать:</b> особенности делового общения в таможенном деле; вербальные средства коммуникации в таможенном деле; невербальные средства коммуникации в таможенном деле; каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле. |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                             | Демонстрирует глубокое и прочное знание о: особенности делового общения в таможенном деле; вербальные средства коммуникации в таможенном деле; невербальные средства коммуникации в таможенном деле; каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой |

|                      |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                    |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                | в таможенном деле.                                                                                                                                 |
|                      | <b>Уметь:</b> выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.                                                                                         |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                | Демонстрирует полное осознанное умение: выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.             |
|                      | <b>Владеть:</b> методами и технологиями деловых коммуникаций внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.                                                                              |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                | Демонстрирует уверенное и полное владение: методами и технологиями деловых коммуникаций внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия. |
| <b>ОПК-5<br/>И-3</b> |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                    |
|                      | <b>Знать:</b> деловой и речевой этикет; сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций; основы слушания в деловой коммуникации. | Обучающийся не знает: деловой и речевой этикет; сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций; основы слушания в деловой коммуникации. | Имеет слабое, ограниченное представление об: деловой и речевой этикет; сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций; основы слушания в деловой коммуникации. | Демонстрирует достаточно полное знание: деловой и речевой этикет; сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций; основы слушания в деловой коммуникации. |                                                                                                                                                    |
|                      | <b>Уметь:</b> Выявлять проблемы коммуникаций в таможенных органах и находить пути их решения.                                                                                                        | Обучающийся не умеет: Выявлять проблемы коммуникаций в таможенных органах и находить пути их решения.                                                                                                        | Слабо, не в полной мере умеет: Выявлять проблемы коммуникаций в таможенных органах и находить пути их решения.                                                                                                                      | Демонстрирует умение: Выявлять проблемы коммуникаций в таможенных органах и находить пути их решения.                                                                                                                          |                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Владеть:</b>                                                                                                                                                                                      | Обучающийся не владеет: навыком планирования и создания устойчивых коммуникативных связей в профессиональной деятельности; деловым и речевым этикетом. | Не в полной мере владеет: навыком планирования и создания устойчивых коммуникативных связей в профессиональной деятельности; деловым и речевым этикетом. | Демонстрирует хорошее владение: навыком планирования и создания устойчивых коммуникативных связей в профессиональной деятельности; деловым и речевым этикетом. |                                                                                                                                                                                                                                   |
|  | <b>Знать:</b> деловой и речевой этикет; сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций; основы слушания в деловой коммуникации. |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                | Демонстрирует глубокое и прочное знания о: деловой и речевой этикет; сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций; основы слушания в деловой коммуникации. |
|  | <b>Уметь:</b> Выявлять проблемы коммуникаций в таможенных органах и находить пути их решения.                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                | Демонстрирует полное осознанное умение: Выявлять проблемы коммуникаций в таможенных органах и находить пути их решения.                                                                                                           |
|  | <b>Владеть:</b> навыком планирования и создания устойчивых коммуникативных связей в профессиональной деятельности; деловым и речевым этикетом.                                                       |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                | Демонстрирует уверенное владение: навыком планирования и создания устойчивых коммуникативных связей в профессиональной деятельности; деловым и речевым                                                                            |

|  |  |  |  |  |           |
|--|--|--|--|--|-----------|
|  |  |  |  |  | этикетом. |
|--|--|--|--|--|-----------|

### Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

### Текущий контроль

#### Рейтинговая оценка знаний студента

| № п/п            | Вид деятельности студентов | Сроки выполнения | Количество баллов |
|------------------|----------------------------|------------------|-------------------|
| <b>1 семестр</b> |                            |                  |                   |
| 1.               | Практическое занятие №5    | 5 неделя         | 15                |
| 2.               | Практическое занятие №11   | 11 неделя        | 15                |
| 3.               | Практическое занятие №15   | 15 неделя        | 25                |
|                  | <b>Итого</b>               |                  | <b>55</b>         |
|                  | <b>Итого за 1 семестр</b>  |                  |                   |

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

| Уровень выполнения контрольного задания | Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание) |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Отличный                                | <b>100</b>                                                           |
| Хороший                                 | <b>80</b>                                                            |
| Удовлетворительный                      | <b>60</b>                                                            |
| Неудовлетворительный                    | <b>0</b>                                                             |

### Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме **зачета**.

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

*Количество баллов за зачет ( $S_{зач}$ ) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре*

| Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ( $R_{сем}$ ) | Количество баллов за зачет ( $S_{зач}$ ) |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| $50 \leq R_{сем} \leq 60$                                                     | <b>40</b>                                |
| $39 \leq R_{сем} < 50$                                                        | <b>35</b>                                |
| $33 \leq R_{сем} < 39$                                                        | <b>27</b>                                |
| $R_{сем} < 33$                                                                | <b>0</b>                                 |

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

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций изложены в Фонде оценочных средств дисциплины.

#### **8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**Текущая аттестация студентов** проводится преподавателем, ведущим практические занятия по дисциплине, в следующих формах: традиционный семинар, круглый стол, выполнение практических заданий. К практическому занятию и круглому столу студент должен подготовить ответы на вопросы, печатный вариант конспекта. Защита конспекта проходит в форме доклада студента по выполненной работе и ответов на вопросы преподавателя. Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления, оформление конспекта соответствует установленным требованиям, а конспект полностью раскрывает суть вопроса.

Основанием для снижения оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач;
- несвоевременность предоставления выполненных работ.

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы (конспект) приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине «Основы документооборота в таможенных органах».

#### **Промежуточный контроль в форме зачета.**

Зачет как отдельное контрольное мероприятие не проводится. Выставляется накопительно за работу в течении семестра.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если студент посещал лекционные и практические занятия, прошел собеседования, предъявил конспект по всем темам программы дисциплины, выполнил все формы самостоятельной работы. На собеседовании ответил на все поставленные преподавателем вопросы с оценкой ответа на «удовлетворительно» и выше.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он пропустил более 40% занятий по дисциплине, не прошел собеседование по контрольной работе, не выполнил все формы самостоятельные работы. На собеседовании не ответил на поставленные преподавателем вопросы из списка вопросов для проверки уровня обученности.

### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности. Они изложены в Фонде оценочных средств и в Методических рекомендациях для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Основы документооборота в таможенных органах». Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

| №<br>п/п | Вид самостоятельной работы | Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |          |         |          |
|----------|----------------------------|-----------------------------------------------------|----------|---------|----------|
|          |                            | Основная                                            | Дополни- | Методи- | Интернет |

|   |                                                       |   | тельная | ческая | -ресурсы |
|---|-------------------------------------------------------|---|---------|--------|----------|
| 1 | Самостоятельное изучение литературы по темам №1 - №7. | 1 | 1,2     | 1,2,3  | 1,2,3    |
| 2 | Подготовка к практическим занятиям                    | 1 | 1,2     | 1,2,3  | 1-5      |

## **10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **10.1.1. 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. Мантусава ; 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>

#### **10.1.2. Перечень дополнительной литературы:**

1. Щербакова, И. В. Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата : [16+] / И. В. Щербакова, М. В. Тимашова. – 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>

### **10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы.
2. Методические указания по выполнению практических работ для студентов.
3. Фонд оценочных средств по дисциплине «Основы документооборота в таможенных органах»

### **10.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://www.consultant.ru/online/> - Справочно-правовая система
2. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека
3. <http://akvest.donrta.ru/> - «Академический вестник Ростовского филиала Российской таможенной академии» - научно-практический журнал.

#### **Электронные библиотечные системы:**

4. <http://biblioclub.ru/> - Университетская библиотека ONLINE.
5. <http://www.iprbookshop.ru> – Электронная библиотечная система «IPRbooks»

#### **Профессиональные базы данных**

6. <http://www.gdm.ru>. - официальный сайт Гильдии управляющих документацией



**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

**Информационные технологии:**

Использование специальных информационных технологий для организации учебного процесса не требуется.

**Информационные справочные системы:**

1. <http://www.consultant.ru/online/> - справочная правовая система Консультант Плюс

**Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

- Microsoft Windows 7
- Microsoft Office
- OPTIMA-WorkFlow

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лекционные занятия                      | Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной ноутбук, проектор, доска. Учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, соответствующих рабочим программам дисциплин |
| Практические занятия                    | Аудитория, оборудованная учебной мебелью, доской классной 3-х створчатой, компьютерами в сборе - 8 шт. Аудитория подключена к сети «Интернет».                                                                                                                                                           |
| Лабораторные занятия                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Групповые и индивидуальные консультации |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Текущий контроль                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Итоговая аттестация                     | Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения                                                                                                                                                                                                                |
| Самостоятельная работа                  | Аудитория для самостоятельной работы, оборудованная учебной мебелью, доской кл. 3-х створчатая, компьютерами в сборе - 12 шт. Аудитория подключена к сети «Интернет», имеется доступ к электронным библиотечным системам и электронной информационно-образовательной среде университета.                 |

**13. 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 ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а так же в отдельных группах.

Освоение дисциплины 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, прочесть 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, прочесть 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.