

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна высшего образования
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Дата подписания: 23.04.2024 10:12:16 Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Методические указания
по выполнению практических работ по дисциплине
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ»
для студентов специальности
38.05.02 «Таможенное дело»
Направленность (профиль) «Таможенный контроль»

Пятигорск 2024

СОДЕРЖАНИЕ

<i>Введение</i>	<i>3</i>
<i>1. Учебно-тематический план практических занятий</i>	<i>5</i>
<i>2. Описание практических занятий</i>	<i>6</i>

Введение

Практические занятия являются неотъемлемой частью учебного процесса, который представляет собой единую систему, где каждая форма имеет свое значение и определенные задачи. На лекционных занятиях преподаватель создает структурно-логическую модель дисциплины, актуализирует значение дисциплины, формирует у студентов интерес к проблемам, рассматриваемым в учебном курсе, а также дает определенные установки на самостоятельную деятельность студентов и характер проведения семинарских (практических) занятий.

Смысл практического занятия, как одной из форм учебного процесса, заключается не только в организации текущего контроля знаний студентов, но и в организации межличностного общения студентов, в ходе которого происходит реальное формирование системы знаний по дисциплине и по специальности в целом. Кроме того, практические занятия предоставляют широкие возможности для организации продуктивного творческого мышления и освоения профессиональных навыков студентов.

Роль преподавателя в организации практического занятия, прежде всего, состоит в том, чтобы дать ряд установок по организации дальнейшей самостоятельной работы студентов: установку на подготовку к практическому занятию; установку на творческое межличностное общение профессионального характера на самом занятии; установку на углубленное усвоение учебного материала и обогащенную аргументацию тех решений, выводов, которые осмысливались на практическом занятии, но теперь уже в процессе внеаудиторной самостоятельной деятельности.

Роль практических занятий в учебном процессе важна еще и потому, что самостоятельная подготовка студента к занятию, а так же живое обсуждение проблем дисциплины на самом занятии приводят к неизбежному развитию у студентов способностей к самостоятельному мышлению и анализу быстро изменяющейся ситуации. Для студентов специальности «Таможенное дело» это играет особую роль, так как позволяет приобрести будущим специалистам важнейшие навыки ориентирования, осмысления и внедрения в практику постоянно меняющейся нормативной и законодательной базы, регламентирующей деятельность таможенных органов.

Актуальность изучения дисциплины студентами специальности «Таможенное дело» связана с тем, что в таможенных органах идет непрерывная работа с различной информацией как управленческого, так и специфического таможенного толка, поэтому будущий специалист таможенного дела обязан уметь эффективно коммуницировать в профессиональной деятельности.

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.

Изучение дисциплины помогает сформировать у студента следующие профессиональные компетенции:

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	ИД-4 _{ОПК-2} Применяет современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов	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.

государственной власти и общества на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	государственной власти и общества.	
ОПК-5 Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	ИД-1 _{ОПК-5} Формулирует цели и задачи коммуникации; выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.	Освоил особенности делового общения в таможенном деле; применяет вербальные средства коммуникации в 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.

ОПИСАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Особенности делового общения в таможенном деле.

Практические занятия №1,2

Цель: рассмотреть понятие, сущность, роль, значение и содержание делового общения в таможенном деле.

Знать: 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.

Уметь: выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-5

Актуальность темы: Все сотрудники таможенных органов, участвующие в процессах движения информации должны придерживаться в своей деятельности единых правил и норм деловой коммуникации.

Теоретическая часть:

Деловое общение - самый массовый вид общения. Оно представляет сферу коммерческих и административно-правовых отношений, экономико-правовых и дипломатических отношений. Оно обуславливает необходимость обучения языковым формам делового общения, необходимость повышения лингвистической компетентности лиц – участников делового общения и руководителей всех уровней.

В таможенном деле существуют общие принципы служебного поведения государственных служащих, утвержденные Указом Президента Российской Федерации от 12 августа 2002 г. N 885, Кодекс этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов Российской Федерации, утвержденный Приказом ФТС России от 14 августа 2007 г. N 977 и другие законодательные документы, которые, в частности, регламентируют правила общения в таможенном деле.

Вопросы для собеседования практическое занятие №1:

1. Роль, значение и содержание делового общения.
2. Специфические особенности делового общения.

3. Процессы коммуникации в таможенном деле.

Дискуссионные темы для круглого стола. Практическое занятие №2:

Особенности делового общения в таможенном деле.

Нормативно-правовое регулирование делового общения в таможенной системе.

Рекомендации по подготовке к круглому столу и его проведению даны в методических указаниях по самостоятельной работе студентов.

Практическое задание.

1. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

2. Продолжите фразы:

Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.

Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.

Моя тревога _____ с каждым днем.

Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.

3. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонизировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Литература

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>
4. 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>
5. 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>
<http://www.consultant.ru/online/> - Справочно-правовая система
<http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека
<http://akvest.donrta.ru/> - «Академический вестник Ростовского филиала Российской таможенной академии» - научно-практический журнал

Тема №2. Вербальные средства коммуникации в таможенном деле.

Практические занятия №3,4

Цель: изучить вербальные средства коммуникации в таможенном деле.

Знать: вербальные средства коммуникации в таможенном деле.

Уметь: применять современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности в деловой коммуникации таможенных органов.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-5.

Актуальность темы: знание правил вербальных коммуникаций играет важную роль в становлении специалиста таможенного дела, т.к. напрямую влияет на качество выполнения им служебных обязанностей.

Теоретическая часть:

Речевая коммуникация – это деятельность, включающая в себя передачу и восприятие информации посредством языка. Речевая коммуникация реализуется через устную и письменную речь, чтение и слушание. Устная и письменная речь участвуют в производстве текста (процесс передачи информации), а слушание и чтение – восприятию текста, заложенной в нем информации.

Внешняя речь направлена на партнера по коммуникации и существует на основе внутренней. Одна из главных функций внутренней речи — подготовка внешней речи, в ее устной и письменной форме. Вспомним структуру коммуникативного процесса: прежде, чем передать мысль партнеру по коммуникации, ее нужно словесно оформить, перевести из внутреннего во внешний план. Переход внутренней речи во внешний план требует развертывания структуры внутренней речи, что связано с возникновением трудностей проговаривания вслух (вспомним устные ответы студентов, где наглядно видны эти трудности). При переводе внешней речи во внутреннюю речь происходит редуцирование – сокращение структуры внешней речи. В процессе диалога идет непрерывный переход внутренней речи во внешнюю, и наоборот. Внешняя речь представлена в двух формах: устной и письменной. Устная форма речи является первичной, она возникла одновременно с человеком, письменная же речь появилась позже, возникла только в IV-III тысячелетиях до н. э. в Древнем Шумере. С тех пор как появилась письменность, эти формы речи представлены в единстве, и в процессе коммуникации постоянно взаимодействуют: можно любой письменный текст озвучить, а устный записать. Стили речи (официально-деловой, публицистический, научный) также представлены в устной и письменной форме со своими особенностями.

Вопросы для собеседования. 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.

Вопросы для собеседования. Практическое занятие №4:

Публичная речь в деловых коммуникациях.

Документационное обеспечение деловых коммуникаций.

Практическое задание.

Задание 1

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.

«Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т. д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Обратите внимание на реакцию слушателей «журналистов» и «иностранца»:

а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;

б) когда точно передается мысль.

Подумайте над словами американского психолога К. Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте.

Задание 2

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается *точно воспроизвести* его рассказ, кто-то вербализует только *основные и наиболее значимые* элементы рассказа, кто-то – *интерпретирует*.

После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

Задание 3

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

Литература

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>
4. 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>
5. 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>
<http://www.consultant.ru/online/> - Справочно-правовая система
<http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека
<http://akvest.donrta.ru/> - «Академический вестник Ростовского филиала Российской таможенной академии» - научно-практический журнал

Тема 3. Невербальные средства коммуникации в таможенном деле.

Практические занятия №5,6

Цель: изучить невербальные средства коммуникации в таможенном деле.

Знать: невербальные средства коммуникации в таможенном деле;

Уметь: выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-5.

Актуальность темы: знание правил невербальных коммуникаций играет важную роль в становлении специалиста таможенного дела, т.к. напрямую влияет на качество выполнения им служебных обязанностей.

Теоретическая часть:

Невербальная коммуникация в деловом общении вобрала в себя все основы невербальной передачи информации. Это объединяет в одну систему оптико-кинематическую составляющую, куда входит пантомимика, мимика и жесты, а также экстралингвистическую составляющую, где присутствуют такие параметры, как тональность голоса, его тембр, диапазон, темп, интонации и качество. Благодаря грамотному применению этих приёмов можно существенно увеличить

семантическую значимость передаваемой информации.

Особенности использования невербальных сигналов состоят в том, что человеку нужно использовать их не сильно явно. Многие деловые люди уже изучали основы и более углублённые курсы, которые посвящены невербальному жестам, так что если применять всё излишне показательно, то это легко будет замечено и все действия будут иметь обратный эффект, так как человек поймёт, что им хотят манипулировать. В процессе делового общения все производят массу невербальных жестов, но когда это делается специально, то, особенно у новичков, это получается очень заметно. Таким образом, перед использованием нужно изучить не только теорию применения, но и практику.

Вопросы для собеседования по теме 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.

Вопросы для собеседования по теме Практическое занятие №6:

Задания наработку невербальных средств коммуникации делового общения в таможенном деле. Культура речи и невербальная коммуникация.

Практические задания по теме:

Задание 1

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание 2

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Литература

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>
4. 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>
5. 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>
<http://www.consultant.ru/online/> - Справочно-правовая система
<http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека
<http://akvest.donrta.ru/> - «Академический вестник Ростовского филиала Российской таможенной академии» - научно-практический журнал

Тема №4. Формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах.

Практические занятия №7,8

Цель: изучить формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах.

Знать: формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах; технические средства коммуникации в таможенном деле.

Уметь: применять современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности в деловой коммуникации таможенных органов.

Формируемые компетенции: ОПК-2.

Актуальность темы: Знание формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах, играет важную роль в становлении специалиста таможенного дела, т.к. напрямую влияет на качество выполнения им служебных обязанностей. Основная профессиональная деятельность сопровождается большим количеством коммуникаций, поэтому важно понимать каким образом они осуществляются в таможенном органе.

Теоретическая часть:

Общепринятыми формами деловой коммуникации в труде таможенников, менеджеров и юристов, являются деловые беседы, совещания, собрания, переговоры, конференции, различные деловые встречи. Каждая эта форма имеет свои особенности, которые необходимо знать будущим специалистам.

Вопросы для собеседования. Практическое занятие № 7.

Формы и средства деловых коммуникаций в таможенных органах.

Структура деловой коммуникации.

Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.

Вопросы для собеседования. Практическое занятие № 8.

Деловая беседа в таможенных органах.

Совещание в таможенных органах.

Переговоры в таможенных органах в таможенных органах.

Технические средства деловых коммуникаций в таможенной системе.

Практическое задание. Составьте план переговоров.

Литература

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>
4. 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>
5. 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>
<http://www.consultant.ru/online/> - Справочно-правовая система
<http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека
<http://akvest.donrta.ru/> - «Академический вестник Ростовского филиала Российской таможенной академии» - научно-практический журнал

Тема №5. Деловой и речевой этикет

Практические занятия №9,10

Цель: изучить деловой и речевой этикет.

Знать: деловой и речевой этикет.

Уметь: выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-5.

Актуальность темы: Знание делового и речевого этикета имеет огромное значение в профессиональных коммуникациях.

Теоретическая часть:

Этикет делового общения - это совокупность нравственных правил, норм, представлений, регулирующих отношения, а также поведение индивидов в совместной производственной деятельности. Этикет делового общения является необходимой частью жизни человека, а также важнейшим видом отношений с другими индивидами.

Главными регуляторами отношений являются этические нормы, в которых выражаются представления о зле и добре, несправедливости и справедливости в поступках людей. Общаясь со своим начальником, подчиненными, коллегами, человек стихийно или сознательно опирается на этикет делового общения. В зависимости от понимания моральных норм, содержания и степени этикета, индивид может сделать деловое общение эффективным, решить поставленные задачи, достигнуть цели или наоборот, сделать его невозможным.

Речевой этикет – это совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях. Работнику таможенных органов необходимо знать как служебный, так и светский этикет, потому что деловое общение не ограничивается условиями официального общения. Общим принципом использования этикетных средств в любой сфере человеческой жизни остается принцип вежливости.

Приветствие – один из самых важных знаков речевого этикета. С его помощью устанавливается контакт общающихся, выражаются отношения между людьми.

Кодекс этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов Российской Федерации, принятый решением Коллегии ФТС России в 2007 году, определяет морально-этические принципы и правила поведения. «Таможенник - представитель Российской Федерации. По культуре его речи и поведения, интеллекту, манерам, внешнему виду, форме одежды судят о таможенной службе и в целом о государстве. Таможенник обязан оправдывать эту высокую честь. С целью обеспечения высокого уровня выполнения своих должностных функций и для улучшения качества предоставляемых услуг должностные лица таможенных органов обязаны быть тактичны, корректны, внимательны к гражданам и участникам ВЭД, всеми своими действиями обеспечивать соблюдение и защиту прав и свобод человека и гражданина. В рамках своей служебной деятельности не допускать публичных высказываний, суждений и оценок в отношении государственных органов, их руководителей. Для каждого должностного лица таможенного органа Российской Федерации должно быть нормой безусловное соблюдение этических норм и правил поведения, представленных в настоящем Кодексе».

Вопросы для собеседования. Практическое занятие №9:

Особенности делового этикета в таможенной системе.

Особенности речевого этикета в таможенной системе.

Практические задания. Практическое занятие №10:

Задание 1. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются участники внешнеэкономической деятельности? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной руководителя?

Задание 2.

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 1) принять предложение;
- 2) принять посетителя.

Задание 3. Составьте текст поздравительного письма, адресованного руководителю организации, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Литература

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>
4. 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>
5. 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>
<http://www.consultant.ru/online/> - Справочно-правовая система
<http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека
<http://akvest.donrta.ru/> - «Академический вестник Ростовского филиала Российской таможенной академии» - научно-практический журнал

Тема №6. Сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации.

Практические занятия №11,12

Цель: научиться распознавать сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации.

Знать: сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации

Уметь: Выявлять проблемы коммуникаций в таможенных органах и находить пути их решения

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-5.

Актуальность темы: Распознавать сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации должен уметь каждый сотрудник таможенных органов.

Теоретическая часть:

В деловом взаимодействии довольно-таки частое явление – ложь и обман, поэтому каждому деловому человеку необходимо научиться распознавать сигналы лжи. Это распознавание возможно на разных уровнях: психофизиологическом, вербальном и невербальном.

Возможна ли подделка языка тела? Большинство специалистов по невербальным средствам коммуникации считают, что нет, так как в этом случае человека выдаст отсутствие полного соответствия между жестами, микросигналами организма и сказанными словами.

Физиологические симптомы лжи собеседника

- сухость во рту вызывает у человека желание пить;
- сухость губ ведет к их периодическому облизыванию;
- зрачки сужаются;
- дыхание становится тяжелым;
- изменяется свет лица;
- рот кривится, губы напрягаются, человек их покусывает или жуёт;
- учащается моргание (мигание);
- начинается зевота;

Вопросы для собеседования. Практическое занятие № 11.

Значение распознавания сознательного, бессознательного и лжи в деловой коммуникации таможенных органов.

Физиологические симптомы лжи собеседника.

Литература

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>
4. 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>
5. 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>
<http://www.consultant.ru/online/> - Справочно-правовая система
<http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека
<http://akvest.donrta.ru/> - «Академический вестник Ростовского филиала Российской таможенной академии» - научно-практический журнал

Тема 7. Слушание в деловой коммуникации.

Практическое занятие №13,14

Цель: развить навык слушание в деловой коммуникации.

Знать: основы слушания в деловой коммуникации.

Уметь: планировать и создавать устойчивые коммуникативные связи в профессиональной деятельности

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-5.

Актуальность темы: Умение слушать – это необходимое условие правильного понимания позиции партнера, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешной деловой коммуникации.

Теоретическая часть: Практика делового взаимодействия показывает, что умение целенаправленно, активно слушать других имеет большое значение для взаимопонимания. **Умение слушать** – это:

- восприятие информации от говорящих, при котором слушающий воздерживается от выражения своих эмоций;
- поощряющее отношение к говорящему, «подталкивающее» его продолжать акт общения;
- незначительное воздействие на говорящего, способствующее развитию мысли последнего «на шаг вперед».

Слушание – процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40 % служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства не очень высока – около 25 %.

Практическое занятие №13

Умение слушать.

Трудности эффективного слушания.

Направленное, критическое слушание.

Темы докладов на круглый стол

Эмпатическое слушание.

Нерефлексивное слушание.

Активное рефлексивное слушание.

Практические задания. Занятие 14.

Задание 1 Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 2 Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 3 Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 4

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 5 Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

Задание 6 Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

Литература

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>
4. 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>

5. 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>
<http://www.consultant.ru/online/> - Справочно-правовая система
<http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека
<http://akvest.donrta.ru/> - «Академический вестник Ростовского филиала Российской таможенной академии» - научно-практический журнал

Тема 8. Состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций.

Практическое занятие №15,16

Цель: изучить структуру и состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций.

Знать: каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле.

Уметь: выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия; применять современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности в деловой коммуникации таможенных органов.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-5.

Актуальность темы: Умение оценивать состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций, а так же выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия - важная часть профессиональной деятельности.

Теоретическая часть:

К внутренним коммуникациям относится вся циркуляция информации в пределах организации.

Главными целями эффективной внутренней коммуникации являются:

предоставление персоналу всей информации, необходимой для эффективного выполнения повседневной работы;

повышение мотивации у персонала на основании чувства сопричастности и профессиональной гордости;

полная осведомленность персонала о таможенной политике, о целях и приоритетах ведомства;

воспитание у персонала ведомства отзывчивости и внимания к проблемам, с которыми сталкиваются как бизнессообщество, так и широкая общественность;

предоставление персоналу возможности широкого обсуждения проблем службы и обмена идеями внутри трудового коллектива с целью совершенствования таможенного труда.

Внешней коммуникацией является поток информации, исходящий из таможенного ведомства и направленный на обеспечение как широкой общественности, так и бизнессообщества необходимыми им сведениями о таможенной политике и действующем таможенном законодательстве

Практическое занятие №15

Таможенные коммуникации и их структура.

Внутренние коммуникации таможенных органов.

Внешние коммуникации таможенных органов.

Круглый стол. Занятие №16.

Рекомендации Всемирной таможенной организации по коммуникации таможенных органов.

Современное состояние таможенных коммуникаций в России и ЕАЭС.

Литература

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>
4. 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>
5. 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>
<http://www.consultant.ru/online/> - Справочно-правовая система
<http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека
<http://akvest.donrta.ru/> - «Академический вестник Ростовского филиала Российской таможенной академии» - научно-практический журнал

Тема 9. Проблемы коммуникаций в таможенных органах и пути их решения.

Практическое занятие №17,18

Цель: изучить структуру и состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций.

Знать: каналы коммуникаций с внутренней и внешней средой в таможенном деле.

Уметь: выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия; применять современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности в деловой коммуникации таможенных органов.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-5.

Актуальность темы: Умение оценивать состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций, а так же выбирать коммуникативные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия - важная часть профессиональной деятельности.

Теоретическая часть:

Центральный аппарат ФТС России, ставя цель соответствовать требованиям, предъявляемым к лучшим таможенным администрациям мира, должен принять во внимание сложившееся в обществе, в настоящее время, отношение к таможенной организации и должен способствовать изменению этой тенденции. При этом информационные потоки, исходящие из таможенного ведомства, должны учитывать специфику каждой из целевых аудиторий, быть адаптированы к ее особенностям и потребностям. Хорошо ориентируясь в правовом поле таможенного законодательства, и зная свои права и обязанности, потребители будут предъявлять к таможенной услуге требования, соответствующие мировой практике, и тем самым будут способствовать повышению качества таможенной деятельности. Таким образом, оптимизация процесса коммуникативного взаимодействия таможни с ее внешней средой будет способствовать качественному изменению не только целевых аудиторий, но и совершенствованию таможни как государственного института.

Серьезным фактором, препятствующим освоению таможенной службой РФ мировых стандартов обслуживания потребителей, является система оценки деятельности руководителей таможенных органов, в основе которых находится, практически, один показатель – выполнение плана по сбору таможенных платежей. Очевидно, что результат деятельности таможенных органов не должен ограничиваться только суммой собранных и перечисленных в бюджет средств. Есть не менее важные задачи – защита населения и экологии от импорта вредных, опасных и некачественных товаров и услуг, борьба с нарушениями в области интеллектуальной собственности, содействие таможенными методами и средствами развитию экспортного потенциала страны и обеспечению экономической безопасности. Однако как во внутренней, так и во внешней среде таможни этим задачам несправедливо уделяется слишком малое внимание, что является существенной недоработкой. Освещение этих аспектов деятельности ТО и СМИ, благоприятно отразится на имидже таможенников. Еще одной из перспектив развития таможенных коммуникаций, является изменение менталитета таможенной администрации и персонала, приобщение к прогрессивной демократической практике менеджмента. Эти процессы являются достаточно длительными, но они неизбежны. Одной из главных проблем на этом пути является то, что в

существующей организационной структуре управления таможенной службой однозначно не определено управленческое звено, способное взять на себя и качественно выполнять должностные обязанности профессиональных коммуникаторов, несущих ответственность за внутренние и внешние коммуникации ведомства.

Круглый стол. Практическое занятие №17

Проблемы таможенных коммуникаций в России и ЕАЭС

Правовые проблемы построения таможенных коммуникаций в России и ЕАЭС

Организационные проблемы таможенных коммуникаций в России и ЕАЭС

Направления совершенствования таможенных коммуникаций в России

Вопросы для собеседования. Занятие №18

Перспективы развития внутренних и внешних таможенных коммуникаций России и ЕАЭС

Литература

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>
4. 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>
5. 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>
<http://www.consultant.ru/online/> - Справочно-правовая система
<http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека
<http://akvest.donrta.ru/> - «Академический вестник Ростовского филиала Российской таможенной академии» - научно-практический журнал

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

Методические указания
по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ»
для студентов специальности
38.05.02 «Таможенное дело»
Направленность (профиль) «Таможенный контроль»

Пятигорск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

- 1. АКТУАЛЬНОСТЬ, ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ИЗУЧЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА**
- 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВИДАМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**
- 5. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ВВЕДЕНИЕ

Полное освоение материала учебного курса невозможно без активной самостоятельной работы студента. Как форма учебно-воспитательного процесса, самостоятельная работа студента обладает рядом особенностей по сравнению с аудиторными занятиями.

Во-первых, самостоятельная работа вырабатывает умение ориентироваться в потоке информации, способность к самообразованию и накоплению знаний.

Во-вторых, отличительной чертой самостоятельной работы является ее ярко выраженный индивидуальный характер. Самостоятельная работа – это важнейшая форма самовыражения личности, проявление ее индивидуальных возможностей и черт. В процессе самостоятельной работы раскрываются способности человека, формируются его качества как творческой личности.

В подготовке специалистов таможенного дела самостоятельная работа играет особую роль, так как позволяет приобрести не только знания, но и важнейшие навыки осмысления и анализа постоянно меняющейся экономико-политической ситуации.

Цель самостоятельной работы студентов – с помощью описанных в методических указаниях методик самостоятельно и в полной мере освоить учебный курс дисциплины «Деловые коммуникации в таможенных органах». Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины имеет задачи:

- повышать уровень профессиональных знаний, реализуя специальные средства и методы получения нового знания;
- использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности;
- анализировать и использовать различные источники информации, уметь информацию передавать;
- применять методы способы деловых коммуникаций в таможенном деле.

Основная задача высшего образования заключается в формировании творческой личности специалиста, способного к саморазвитию, самообразованию, инновационной деятельности. Решение этой задачи вряд ли возможно только путем передачи знаний в готовом виде от преподавателя к студенту. Необходимо перевести студента из пассивного потребителя знаний в активного их творца, умеющего сформулировать проблему, проанализировать пути ее решения, найти оптимальный результат и доказать его правильность. В этом плане следует признать, что самостоятельная работа студентов (СРС) является не просто важной формой образовательного процесса, а должна стать его основой.

Самостоятельная работа студента - это любая деятельность, связанная с воспитанием мышления будущего профессионала. Любой вид занятий, создающий условия для зарождения самостоятельной мысли, познавательной активности студента связан с самостоятельной работой. В широком смысле под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется в следующих видах:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий - на лекциях, практических и семинарских занятиях.
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания - на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.
3. В библиотеке, дома, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач.

Границы между этими видами работ достаточно размыты, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Рассматривая вопросы самостоятельной работы студентов, особую роль отводят внеаудиторной работе. Следует отметить, что для активного овладения знаниями в процессе

аудиторной работы необходимо, по крайней мере, понимание учебного материала, а наиболее оптимально - творческое его восприятие.

При изучении дисциплины СРС должна представлять единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа;
2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя;
3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

1. АКТУАЛЬНОСТЬ, ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация функций таможенных органов связана с непрерывной коммуникацией как внутри таможенной системы, так и с внешней средой. Благодаря четко организованным процессам деловой коммуникации руководители могут в любое время получить реальную картину деятельности организации, в противном случае работа ее сотрудников и всё дальнейшее её развитие будет носить хаотичный характер.

Таможенные органы Российской Федерации являются единой системой, деятельность которой базируется на общих системных принципах: целостности, структурности, иерархичности, взаимозависимости с окружающей социальной средой. Отношения между таможенными органами и организациями, участниками внешнеэкономической деятельности, другими государственными органами и организациями строятся посредством обмена корреспонденцией, организационно-распорядительной документацией и иными видами документов.

Актуальность изучения дисциплины студентами специальности «Таможенное дело» связана с тем, что в таможенных органах идет непрерывная работа с различной информацией как управленческого, так и специфического таможенного толка, поэтому будущий специалист таможенного дела обязан уметь эффективно коммуницировать в профессиональной деятельности.

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. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ИЗУЧЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды внеаудиторной самостоятельной работы студентов, используемые в рамках данного курса дисциплины следующие:

- подбор и изучение и конспектирование литературных источников;
- подготовка к собеседованию;
- подготовка к выполнению практических заданий;
- подготовка к круглому столу.

Аудиторная самостоятельная работа реализуется при проведении практических занятий в следующих видах:

- самостоятельного изучения принципиальных схем, макетов документов;
- работа в рамках круглого стола;
- выполнение практических заданий.

Аудиторная самостоятельная работа студентов позволяет сделать процесс обучения более интересным и поднять активность значительной части студентов в группе. Внеаудиторная имеет огромное значения для формирования знаний и навыков.

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.

Самостоятельное изучение литературы по темам дисциплины можно подразделить на отдельные виды самостоятельной работы: изучение основной литературы, изучение дополнительной и методической литературы, а также конспектирование изученных источников. Следует отметить, что без конспектирования полноценное изучение литературы не возможно.

Самостоятельная подготовка к практическому занятию заключается в прочитывании конспекта соответствующей лекции (если она читалась по данной теме), чтении соответствующего раздела учебника и первоисточников. Главными задачами этой подготовки обычно являются: повторение теоретических знаний, усвоенных в рамках аудиторной работы; расширение и углубление знаний по теме занятия. Знания, полученные в процессе такой самостоятельной работы, являются теоретической базой для обсуждения вопросов практического занятия.

Круглый стол — это метод активного обучения, одна из организационных форм познавательной деятельности учащихся, позволяющая закрепить полученные ранее знания, восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить культуре ведения дискуссии. Характерной чертой «круглого стола» является сочетание тематической дискуссии с групповой консультацией.

Основной целью проведения «круглого стола» является выработка у учащихся профессиональных умений излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление информации и самостоятельной работы с дополнительным материалом, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

Важной задачей при организации «круглого стола» является:

- обсуждение в ходе дискуссии одной-двух проблемных, острых ситуаций по данной теме;
- иллюстрация мнений, положений с использованием различных наглядных материалов (схемы, диаграммы, графики, аудио-, видеозаписи, фото-, кинодокументы);
- тщательная подготовка основных выступающих (не ограничиваться докладами, обзорами, а высказывать свое мнение, доказательства, аргументы).

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

В процессе самостоятельной подготовки к практическим занятиям студент может пользоваться различными источниками. К главным из них относятся: рабочая программа дисциплины, лекции по соответствующей теме, учебники и учебные пособия. Начало самостоятельной работы — это ознакомление с рабочей программой дисциплины, затем следует повторить материал лекции. Продолжение самостоятельной работы — это изучение темы практического занятия по учебникам и учебным пособиям. Это важно и необходимо, так как в них ряд вопросов раскрыт более подробно, чем в лекции. Следует придерживаться списка рекомендованной литературы, который делится на основную и дополнительную. Однако в учебниках может не оказаться анализа современных экономических процессов, поэтому наряду с основным материалом при подготовке к семинару можно пользоваться дополнительными источниками, материалами, расположенными в глобальной сети Интернет, т.е. пользоваться Интернет-ресурсами.

После изучения основной и дополнительной литературы по конкретной теме наступает самый творческий этап процесса подготовки к семинарским занятиям — самостоятельное обдумывание материала. На этом этапе окончательно осваивается материал, информация приобретает форму знаний, а продолжение этого процесса приводит к вызреванию и формированию выводов.

Завершающий этап подготовки к практическим занятиям — это ответы на проверочные вопросы и выполнение заданий. Если пройдены все этапы самостоятельной работы, то на практическом занятии вы сможете углубить понимание темы, отвечая на контрольные вопросы, участвуя в круглом столе по различным научным проблемам.

Проверка полученных в ходе самостоятельной работы знаний, умений и навыков проводится в виде собеседования и проверки конспекта. Заключительным этапом освоения дисциплины является экзамен. Критерии оценивания ответов на вопросы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данной дисциплине.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий дисциплины. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Различают два вида чтения; первичное и вторичное. *Первичное* - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах. После него не должно остаться ни одного непонятого слова. Содержание не всегда может быть понятно после первичного чтения. Задача *вторичного* чтения полное усвоение смысла.

Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) - это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания. Основные советы здесь можно свести к следующим:

- составить перечень книг, с которыми следует познакомиться;
- перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ).
- обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит очень сэкономить время).
- разобраться для себя, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие - просто просмотреть.
- при составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями, которые помогут лучше сориентироваться.
- все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты.
- в работе с научной литературой следует выработать в себе способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием - научиться «читать медленно», когда понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать).

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВИДАМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.

Вид деятельности студента: самостоятельное изучение литературы по темам №1-9.

Самостоятельное изучение литературы по темам дисциплины можно подразделить на отдельные виды самостоятельной работы: изучение основной литературы, изучение дополнительной и методической литературы, а также конспектирование изученных источников. Следует отметить, что без конспектирования полноценное изучение литературы не возможно.

Самостоятельная подготовка к практическому занятию заключается в прочитывании конспекта соответствующей лекции (если она читалась по данной теме), чтении соответствующего раздела учебника и первоисточников. Главными задачами этой подготовки обычно являются:

- повторение теоретических знаний, усвоенных в рамках аудиторной работы;
- расширение и углубление знаний по теме занятия.

Знания, полученные в процессе такой самостоятельной работы, являются теоретической базой для обсуждения вопросов практического занятия.

Для выполнения данного вида самостоятельной работы студентов, необходимо самостоятельно изучить отдельные вопросы из каждой темы дисциплины, пользуясь при этом рекомендованной литературой.

№ п/п	Темы для самостоятельного	Рекомендуемые источники информации (№ источника)
----------	---------------------------	---

	изучения	Основная	Дополни- тельная	Методи- ческая	Интернет- ресурсы
1	Особенности делового общения в таможенном деле.	1-3	1,2	1,2	1-5
2	Вербальные средства коммуникации в таможенном деле.	1-3	1,2	1,2	1-5
3	Невербальные средства коммуникации в таможенном деле.	1-3	1,2	1,2	1-5
4	Формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах.	1-3	1,2	1,2	1-6
5	Деловой и речевой этикет.	1-3	1,2	1,2	2-6
6	Сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации.	1-3	1,2	1,2	1-3
7	Слушание в деловой коммуникации.	1-3	1,2	1,2	3-6
8	Состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций.	1-3	1,2	1,2	1-3
9	Проблемы коммуникаций в таможенных органах и пути их решения.	1-3	1,2	1,2	1-3

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>

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>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине
2. Методические указания по выполнению практических работ для студентов по дисциплине
3. Фонд оценочных средств по дисциплине

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

Систематизировать прочитанное поможет ведение записей.

Существует несколько форм ведения записей — план (простой и развернутый), выписки, тезисы, аннотация, резюме, конспект.

План, являясь наиболее краткой формой записи прочитанного, представляет собой перечень вопросов, рассматриваемых в книге или статье. Планом, особенно развернутым, удобно пользоваться при подготовке текста собственного выступления или статьи на какую-либо тему. Каждый пункт плана раскрывает одну из сторон избранной темы, а все пункты в совокупности охватывают ее целиком.

Более сложной и совершенной формой записей являются **тезисы** — сжатое изложение основных положений текста в форме утверждения или отрицания. Тезисы составляются после предварительного знакомства с текстом, при повторном прочтении. Они служат для сохранения информации в памяти и являются основой для дискуссии.

Аннотация — краткое изложение содержания — дает общее представление о книге, брошюре, статье.

Резюме кратко характеризует выводы, главные итоги произведения.

Наиболее распространенной и желательной формой записей является **конспект**. Желательно начинать конспектирование после того, как все произведение прочитано и составлен его план. Основную ткань конспекта составляют тезисы, дополненные рассуждениями и доказательствами. Конспект может быть текстуальным, свободным или тематическим. Текстуальный конспект создается из отрывков подлинника — цитат, с сохранением логики и структуры текста. Свободный конспект основан на изложении материала в удобном для читателя порядке (например, мысли, разбросанные по всей книге, сводятся воедино). В тематическом конспекте за основу берется тема или проблема, он может быть составлен по нескольким источникам. Экономия времени при конспектировании дает использование различного рода сокращений, аббревиатуры и т. п.

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект.

Средства и технологии оценки: собеседование.

Порядок оформления и предоставления: оформляется в виде конспекта и предоставляется при собеседовании на практическом занятии.

Критерии оценивания: приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине

Вид деятельности студента: подготовка к практическому занятию №1,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16 (традиционный семинар).

Практические занятия являются важной составной частью учебного процесса в вузе. Практические занятия способствуют развитию познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности. Основная их цель — не взаимное информирование участников, а совместный поиск. Поиск качественно нового знания, вырабатываемого в ходе обсуждения поставленных проблем.

Важным фактором результативности данного вида занятий является процесс подготовки, основной формой которого является самостоятельная работа.

Планы практических занятий, их тематика, рекомендуемая литература сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по подготовке к практическим занятиям.

Традиционная форма проведения практического занятия подразумевает: выступления с ответами на вопросы, дополнения, участие в обсуждении затронутой проблемы.

Последовательность подготовки к практическому занятию:

1. Детально изучить план практического занятия, осмыслить содержание вопросов, выносимых для обсуждения; ознакомиться с методическими рекомендациями к семинару, списком предложенной литературы.

2. Внимательно прочитать текст лекции по соответствующей теме, что позволит полнее понять смысл и основное содержание вопросов, выносимых на обсуждение.

3. Найти соответствующий раздел в учебнике, ознакомиться с ним. Для полноценной подготовки к занятию чтения учебника может оказаться недостаточно — в учебных пособиях

излагаются только принципиальные основы курса, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается достаточно подробно и глубоко, с разных ракурсов.

4. Подобрать в библиотеке или в информационных базах Интернета монографии, статьи, документы, которые рекомендованы для подготовки к занятию. Внимательно ознакомиться с содержанием книги или статьи, отметить те части текста, в которых вопросы семинара, раскрываются наиболее глубоко и подробно. Еще раз прочитать отмеченный учебный материал, выделить главные мысли.

5. Продумать развернутые законченные ответы на предложенные вопросы, опираясь на материал лекции, учебника, расширяя и дополняя его данными из дополнительных источников.

6. Составить краткий письменный план-конспект ответа. Конспекты лучше всего делать в той же тетради, в которой ведутся лекции по данному предмету.

7. Если при подготовке выступления использовалась дополнительная литература не из перечня, предложенного преподавателем, необходимо отметить выходные данные источника с указанием номеров страниц.

8. Ввиду трудоемкости подготовку к практическому занятию нельзя откладывать на последний день. Накануне полезно еще раз внимательно прочитать уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление.

При подготовке к практическому занятию необходимо учитывать следующие требования:

1. Готовиться к семинару следует по всем без исключения вопросам.

2. Ответ должен строго соответствовать поставленному вопросу,

3. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументированно. Этого можно добиться лишь при хорошем владении материалом. Выступление не должно сводиться к простому чтению конспекта.

4. По каждому вопросу семинара следует быть готовым высказать собственную точку зрения, собственное отношение к исторической проблеме.

5. Заканчивать выступление необходимо выводом, в котором должна прозвучать главная идея выступления. Например: «Подводя итог, следует отметить, что...»; «Изучение данного вопроса привело к следующим выводам...».

6. Время выступления не должно превышать трех — пяти минут. Замечания, возражения и дополнения следуют обычно по окончании текущего выступления.

Выполнение этих требований позволит рассмотреть поставленные вопросы в полном объеме и даст возможность всем желающим высказаться по проблеме. К участию в обсуждении проблемы, затронутой в выступлении, должен стремиться каждый студент. Для этого необходимо внимательно слушать выступающего, подмечать особенное в его суждениях, улавливать недостатки и возможные ошибки и, если нужно, выступить, не дожидаясь заключительного слова преподавателя. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить высказанную интересную мысль.

В конце занятия преподаватель подведет итоги выступлений — выводы, сконструированные на практическом занятии, которые нужно обязательно отметить в своих конспектах и, если потребуются, внести в них исправления и дополнения. Таким образом, практическое занятие не пройдет для студентов даром, закрепление результатов занятия ведет к лучшему усвоению материала изученной темы. Вышеприведенная процедура должна практиковаться регулярно — стабильная и прилежная работа в течение семестра определяет успех на сессии.

Нетрадиционная форма проведения практического занятия подразумевает широкое использование в учебном процессе интерактивных форм.

Интерактивное обучение — это обучение, при котором преподаватель и студенты находятся в режиме диалога, что возможно в форме учебных игр и ситуаций. Цель интерактивного обучения состоит в создании комфортных условий обучения, при которых студент чувствует свою успешность, свою интеллектуальную состоятельность, что делает продуктивным познавательный процесс. В ходе занятий, проводимых с использованием активных форм обучения, не даются готовые знания, преподаватель побуждает студентов к самостоятельному поиску информации.

Подготовка к выполнению практических задач (заданий)

Практическое занятие — одна из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения практических умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Одной из форм текущего контроля успеваемости обучающихся на практических занятиях являются практические задания.

Цель практического задания – приобретение умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Задачи практических заданий: закрепление, углубление, расширение и детализация знаний студентов при решении конкретных задач; развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности; овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины; обучение приемам решения практических задач; выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий; обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения. При выполнении практических заданий имеется возможность сочетать разнообразные виды деятельности обучаемых: фронтальную, групповую, занятия по парам, индивидуальную. Это создает условия для дифференциации и индивидуализации работы с отдельными студентами, а также для отработки и закрепления разнообразных умений и навыков.

По характеру выполняемых студентами заданий практические задания подразделяются на: ознакомительные, проводимые с целью закрепления и конкретизации изученного теоретического материала; аналитические, ставящие своей целью получение новой информации на основе формализованных методов; творческие, связанные с получением новой информации путем самостоятельно выбранных подходов к решению задач.

1. Выполнение расчетных заданий. Расчетное задание представляет собой четко сформулированную математическую задачу с указанием конкретных параметров, расчеты которых необходимо произвести. Например, найти область определения функций, вычислить общий интеграл дифференциального уравнения, решить систему линейных уравнений с помощью обратной матрицы и др. Разновидностью расчетных заданий являются расчетно-графические задания. Например, построить график функции; провести полное исследование функций и построить их графики.

2. Выполнение расчетно-аналитических заданий: рассчитать и проанализировать показатели (социальные, экономические, финансовые), сделать соответствующие выводы, дать оценку ситуации, определить влияние отдельных факторов и условий на развитие ситуации.

3. Выполнение аналитических заданий: проанализировать факторы, характеризующие определенную ситуацию, составить аналитическую записку, дать оценку этой ситуации.

Практические задания могут выполняться как индивидуально, так и небольшими группами. При выполнении практических заданий следует руководствоваться следующими общими рекомендациями.

Для выполнения практического задания необходимо внимательно прочитать задание, повторить лекционный материал по соответствующей теме, изучить рекомендуемую литературу, в т.ч. дополнительную; если задание выдается по вариантам, то получить номер варианта исходных данных у преподавателя, либо подобрать исходные данные самостоятельно, используя различные источники информации (по конкретной организации, региону, виду деятельности и т.п.).

Для выполнения практического задания может использоваться метод малых групп. Работа в малых группах предполагает решение определенных образовательных задач в рамках небольших групп с последующим обсуждением полученных результатов. Этот метод развивает навыки сотрудничества, достижения компромиссного решения, аналитические способности. Он предусматривает распределение в рамках группы ролей: ведущего (организатор работы группы), секретаря (записывает результаты обсуждения), докладчика (представляет результаты коллективного анализа проблемы). Смысл работы заключается не только в том, чтобы сформулировать решение какой-либо задачи, но и объективно оценить как свою работу, так и результаты работы других. Результаты работы групп оцениваются по выработанной заранее шкале баллов.

Для выполнения расчетных заданий обучающемуся необходимо: – составить алгоритм решения, при выполнении обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса; – решение записывать подробно, вычисления располагать в строгом порядке; – довести решение до окончательного ответа, которого требует условие задания.

Выполнение расчетно-аналитических заданий осуществляется в следующей последовательности: – изучить показатели, характеризующие определенную ситуацию, и формулы для их расчета; – выявить, какие факторы влияют на величину этих показателей; – найти числовые значения показателей; – сделать соответствующие выводы.

Для выполнения аналитических заданий необходимо: определить, какой методикой можно воспользоваться, чтобы выполнить задание, изучить эту методику; – определить, какую информацию

необходимо собрать для выполнения задания; – подготовить исходные данные для их анализа; – проанализировать собранную информацию, сделать соответствующие выводы; – дать оценку ситуации. Например, для того, чтобы провести оценку потенциала территории, необходимо ознакомиться с понятием потенциала территории и его составляющими, факторами, его определяющими; изучить методики его оценки; подобрать информацию для выполнения практического задания по конкретной территории (регион, муниципальное образование).

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект.

Средства и технологии оценки: собеседование.

Порядок оформления и предоставления: оформляется в виде конспекта и предоставляется при собеседовании на практическом занятии.

Критерии оценивания: приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине

Вид деятельности студента: подготовка к практическому занятию № 1,3,17 (круглый стол).

На практических занятиях используются следующая интерактивная форма обучения – круглый стол.

Круглый стол — это метод активного обучения, одна из организационных форм познавательной деятельности, позволяющая закрепить полученные ранее знания, восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить культуре ведения дискуссии. Характерной чертой «круглого стола» является сочетание тематической дискуссии с групповой консультацией.

Основной целью проведения «круглого стола» является выработка у учащихся профессиональных умений излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление информации и самостоятельной работы с дополнительным материалом, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

Важной задачей при организации «круглого стола» является:

- обсуждение в ходе дискуссии одной-двух проблемных, острых ситуаций по данной теме;
- иллюстрация мнений, положений с использованием различных наглядных материалов (схемы, диаграммы, графики, аудио-, видеозаписи, фото-, кинодокументы);
- тщательная подготовка основных выступающих (не ограничиваться докладами, обзорами, а высказывать свое мнение, доказательства, аргументы).

При проведении «круглого стола» необходимо учитывать некоторые особенности:

а) нужно, чтобы он был действительно круглым, т.е. процесс коммуникации, общения, происходил «глаза в глаза». Принцип «круглого стола» (не случайно он принят на переговорах), т.е. расположение участников лицом друг к другу, а не в затылок, как на обычном занятии, в целом приводит к возрастанию активности, увеличению числа высказываний, возможности личного включения каждого учащегося в обсуждение, повышает мотивацию учащихся, включает невербальные средства общения, такие как мимика, жесты, эмоциональные проявления.

б) преподаватель также располагался в общем кругу, как равноправный член группы, что создает менее формальную обстановку по сравнению с общепринятой, где он сидит отдельно от студентов они обращены к нему лицом. В классическом варианте участники адресуют свои высказывания преимущественно ему, а не друг другу. А если преподаватель сидит среди студентов, обращения членов группы друг к другу становятся более частыми и менее скованными, это также способствует формированию благоприятной обстановки для дискуссии и развития взаимопонимания между преподавателем и студентами.

«Круглый стол» целесообразно организовать следующим образом:

1) Преподавателем формулируются (рекомендуется привлечь и самих студентов) вопросы, обсуждение которых позволит всесторонне рассмотреть проблему;

2) Вопросы распределяются по подгруппам и раздаются участникам для целенаправленной подготовки;

3) Для освещения специфических вопросов могут быть приглашены специалисты (юрист, социолог, психолог, экономист);

4) В ходе занятия вопросы раскрываются в определенной последовательности.

Выступления специально подготовленных студентов обсуждаются и дополняются. Задаются вопросы, студенты высказывают свои мнения, спорят, обосновывают свою точку зрения.

Основную часть «круглого стола» по любой тематике составляют дискуссия и дебаты.

Дискуссия - это всестороннее обсуждение спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре. Другими словами, дискуссия заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений. Цели проведения дискуссии могут быть очень разнообразными: обучение, тренинг, диагностика, преобразование, изменение установок, стимулирование творчества и др.

В основе «круглого стола» в форме **дебатов** - свободное высказывание, обмен мнениями по предложенному студентами тематическому тезису. Участники дебатов приводят примеры, факты, аргументируют, логично доказывают, поясняют, дают информацию и т.д. Процедура дебатов не допускает личностных оценок, эмоциональных проявлений. Обсуждается тема, а не отношение к ней отдельных участников.

Основное отличие дебатов от дискуссий состоит в следующем: эта форма «круглого стола» посвящена однозначному ответу на поставленный вопрос – да или нет. Причем одна группа (утверждающие) является сторонниками положительного ответа, а другая группа (отрицающие) – сторонниками отрицательного ответа. Внутри каждой из групп могут образовываться 2 подгруппы, одна подгруппа – подбирает аргументы, а вторая – разрабатывает контраргументы.

Дебаты формируют:

- умение формировать и отстаивать свою позицию;
- ораторское мастерство и умение вести диалог;
- командный дух и лидерские качества.

«Круглый стол» в форме дебатов развивает способности и формирует необходимые навыки для ведения диалога:

- развитие критического мышления (рациональное, рефлексивное и творческое мышление, необходимое при формулировании, определении, обосновании и анализе обсуждаемых мыслей и идей);
- развитие коммуникативной культуры, навыков публичного выступления;
- формирование исследовательских навыков (приводимые аргументы требуют доказательства и примеров, для поиска которых необходима работа с источниками информации);
- формирование организационных навыков (подразумеваются не только организацию самого себя, но и излагаемых материалов);
- формирование навыков слушания и ведения записей.

В дебатах принимают участие две команды (одна утверждает тезис, а другая его отрицает). Команды в зависимости от формата дебатов состоят из двух или трех игроков (спикеров). Суть игры заключается в том, чтобы убедить нейтральную третью сторону, судей, в том, что ваши аргументы лучше (убедительнее), чем аргументы вашего оппонента.

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект доклада.

Средства и технологии оценки: собеседование.

Порядок оформления и предоставления: доклад оформляется в виде конспекта и предоставляется при собеседовании на практическом занятии.

Критерии оценивания: приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине

5. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Текущий контроль работы студента проходит 3 раза в семестр. До контрольной точки студент должен выполнить все задания, предусмотренные графиком проведения практических занятий. Пройти собеседования по темам, принять участие в круглом столе, выполнить практические задания.

Рейтинговая оценка знаний студента

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

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	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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>

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>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине
2. Методические указания по выполнению практических работ для студентов по дисциплине
3. Фонд оценочных средств по дисциплине

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

Интернет-ресурсы:

3. <http://www.consultant.ru/online/> - Справочно-правовая система
4. <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

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

- Microsoft Windows 7
- Microsoft Office
- OPTIMA-WorkFlow