

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
федерального университета
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Дата подписания: 06.10.2023 14:25:41
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»
Специализация:
«Таможенный контроль»

Пятигорск
20__

СОДЕРЖАНИЕ

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

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 компетенции ОПК-2

ОПК-2 И-4 Применяет современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества.

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.

Владеть: навыками применения технических средств и информационных технологий в деловой коммуникации.

Код компетенции ОПК-5

ОПК-5 И-2 Выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.

Знать: знает 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.

Владеть: методами и технологиями деловых коммуникаций внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.

ОПК-5 И-3

Знать: деловой и речевой этикет; сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации; состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций; основы слушания в деловой коммуникации.

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

Владеть: навыком планирования и создания устойчивых коммуникативных связей в профессиональной деятельности; деловым и речевым этикетом.

Изучение дисциплины помогает сформировать у студента следующие профессиональные компетенции:

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

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

И-2 Выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия.

И-3 Планирует и создает устойчивую коммуникационную связь между участниками управленческого процесса.

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Курс дисциплины построен на базе логически взаимосвязанных модулей (разделов). Учебно-тематический план дисциплины, разделенный на учебные модули, с указанием последовательности рассматриваемых тем занятий, объема аудиторных часов, отводимых для освоения учебного материала по каждой теме, а также часов для самостоятельной работы студентов, представлен в табл.

Наименование, содержание и интерактивные формы проведения практических занятий

№ Темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
1 семестр			
Тема №1. Особенности делового общения в таможенном деле.			
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
Тема №2. Вербальные средства коммуникации в таможенном деле			
2	Практическое занятие 3. 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	1,5	

	говорить и умение слушать. Умение говорить. Умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.		
2	Практическое занятие 4. Задания на наработку вербальных средств коммуникации делового общения в таможенном деле: публичная речь в деловых коммуникациях; документационное обеспечение деловых коммуникаций.	1,5	
Тема №3. Невербальные средства коммуникации в таможенном деле.			
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 на наработку не вербальных средств коммуникации делового общения в таможенном деле. Культура речи и невербальная коммуникация.	1,5	
Тема №4 Формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах.			
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. Совещание в таможенных органах. Переговоры в таможенных органах в таможенных органах. Технические средства деловых коммуникаций в таможенной системе.	1,5	
Тема №5. Деловой и речевой этикет.			
5	Практическое занятие 9. Особенности делового этикета в таможенной системе. Особенности речевого этикета в таможенной системе.	1,5	
5	Практическое занятие 10. Задания на наработку норм делового и речевого этикета в деловом общении.	1,5	
Тема №6. Сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации.			
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	
Тема №7. Слушание в деловой коммуникации.			
7	Практическое занятие 13. Умение слушать. Трудности эффективного слушания. Направленное, критическое слушание. Эмпатическое слушание. Нереплексивное слушание. Активное рефлексивное слушание.	1,5	Круглый стол
7	Практическое занятие 14. Задания на развитие слушания в деловой коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.	1,5	
Тема №8. Состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций.			
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 таможенной организации по коммуникации таможенных органов. Современное состояние таможенных коммуникаций в России и ЕАЭС.	1,5	Круглый стол

Тема №9. Проблемы коммуникаций в таможенных органах и пути их решения.			
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	
	Итого за 1 семестр	27	6
	Итого	27	6

2. 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, гармонировать, 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 язык.
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:

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

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «*Имя*, я думаю, нас с тобой объединяет...» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

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:

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 выдает 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 жует;
- 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.

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 бизнес-общество, 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 бизнес-общества 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 таможен 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