

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебардина Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 23.04.2024 10:07:40

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора по учебной работе

Пятигорского института (филиал) СКФУ

Н.В. Данченко

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Деловые коммуникации в таможенных органах

Специальность	<b><u>38.05.02 Таможенное дело</u></b>	
Направленность (профиль)	<b><u>Таможенный контроль</u></b>	
Год начала обучения	<b>2024 г.</b>	
Форма обучения	<b>очная</b>	<b>заочная</b>
Реализуется в семестре	<b>3</b>	<b>3</b>

**Разработано**

Доцент кафедры мировой экономики и  
таможенного дела

Акопян К.А.

Пятигорск, 2024

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

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

*Основными задачами* курса являются:

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

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

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

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

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку, анализ данных для решения профессиональных задач, информирования органов государственной власти и общества на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	ИД-4 <sub>ОПК-2</sub> Применяет современные информационные технологии для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества.	Освоил формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах, а так же технические средства коммуникации в таможенном деле для решения стандартных задач профессиональной деятельности и информирования органов государственной власти и общества.
ОПК-5 Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных	ИД-1 <sub>ОПК-5</sub> Формулирует цели и задачи коммуникации; выбирает	Освоил особенности делового общения в таможенном деле; применяет вербальные средства коммуникации в таможенном деле; идентифицирует и применяет

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

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

Объем занятий: всего: 3 з.е., 108 акад.ч.	ОФО, в акад. часах	ЗФО, в акад. часах
<b>Контактная работа:</b>	54	6
Лекций/ из них практическая подготовка	18	2
Лабораторных работ/ из них практическая подготовка	-	-
Практических занятий/ из них практическая подготовка	36	4
<b>Самостоятельной работы</b>	54	102
<b>Формы контроля:</b>		
Зачет		

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

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

№	Раздел (тема) дисциплины	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				заочная форма			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3 семестр										
1.	<b>Особенности делового общения в таможенном деле</b> Роль, значение и содержание делового общения. Специфические особенности делового общения. Процессы коммуникации в таможенном деле. Особенности делового общения в таможенном деле. Нормативно-правовое регулирование делового общения в таможенной системе.	ИД-4 <sub>ОПК-2</sub> , ИД-1 <sub>ОПК-5</sub> , ИД-2 <sub>ОПК-5</sub>	2	2	-	6				
2.	<b>Вербальные средства коммуникации в таможенном деле</b> Речь как средство коммуникации. Формы существования языка или типы речи. Литературный язык. Нелитературные формы язык. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Умение говорить. Умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.	ИД-4 <sub>ОПК-2</sub> , ИД-1 <sub>ОПК-5</sub> , ИД-2 <sub>ОПК-5</sub>	2	2	-	6	2	-	-	17

3.	<p><b>Невербальные средства коммуникации в таможенном деле.</b>  Роль невербальной коммуникации в деловом и профессиональном общении. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении. Методы невербальной коммуникации и их значение в деловом общении таможенных органов. Культура речи и невербальная коммуникация.</p>	ИД-4 <sub>ОПК-2</sub> , ИД-1 <sub>ОПК-5</sub> , ИД-2 <sub>ОПК-5</sub>	2	2	-	6				
4.	<p><b>Формы и средства деловой коммуникации в таможенных органах.</b>  Формы и средства деловых коммуникаций в таможенных органах. Структура деловой коммуникации. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Деловая беседа в таможенных органах. Сопровождение в таможенных органах. Переговоры в таможенных органах в таможенных органах. Технические средства деловых коммуникаций в таможенной системе.</p>	ИД-4 <sub>ОПК-2</sub> , ИД-1 <sub>ОПК-5</sub> , ИД-2 <sub>ОПК-5</sub>	2	2	-	6	-	2	-	17
5.	<p><b>Деловой и речевой этикет.</b>  Особенности делового этикета в таможенной системе. Особенности речевого этикета в таможенной системе.</p>	ИД-4 <sub>ОПК-2</sub> , ИД-1 <sub>ОПК-5</sub> , ИД-2 <sub>ОПК-5</sub>	2	2	-	6	-	-	-	17
6.	<p><b>Сознательное, бессознательное и ложь в деловой коммуникации.</b>  Значение распознавания сознательного, бессознательного и лжи в деловой коммуникации таможенных органов. Физиологические симптомы лжи собеседника. Задания на распознавания сознательного, бессознательного и лжи в деловой коммуникации.</p>	ИД-4 <sub>ОПК-2</sub> , ИД-1 <sub>ОПК-5</sub> , ИД-2 <sub>ОПК-5</sub>	2	2	-	6	-	2	-	17

7.	<b>Слушание в деловой коммуникации.</b> Умение слушать. Трудности эффективного слушания. Направленное, критическое слушание. Эмпатическое слушание. Нереплексивное слушание. Активное рефлексивное слушание. Задания на развитие слушания в деловой коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.	ИД-4 <sub>ОПК-2</sub> , ИД-1 <sub>ОПК-5</sub> , ИД-2 <sub>ОПК-5</sub>	2	2	-	6				
8.	<b>Состояние внутренних и внешних таможенных коммуникаций.</b> Таможенные коммуникации и их структура. Внутренние коммуникации таможенных органов. Внешние коммуникации таможенных органов. Рекомендации Всемирной таможенной организации по коммуникации таможенных органов. Современное состояние таможенных коммуникаций в России и ЕАЭС.	ИД-4 <sub>ОПК-2</sub> , ИД-1 <sub>ОПК-5</sub> , ИД-2 <sub>ОПК-5</sub>	2	2	-	6	-	-	-	17
9.	<b>Проблемы коммуникаций в таможенных органах и пути их решения.</b> Проблемы таможенных коммуникаций в России и ЕАЭС. Перспективы развития внутренних и внешних таможенных коммуникаций России и ЕАЭС.	ИД-4 <sub>ОПК-2</sub> , ИД-1 <sub>ОПК-5</sub> , ИД-2 <sub>ОПК-5</sub>	2	2	-	6	-	-	-	17
<b>Итого за 3 семестр:</b>			18	36	-	54	2	2	-	102

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине**

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

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

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

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

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

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

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

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

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

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

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

8.1.1. Перечень основной литературы:

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

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

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

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

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

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

1. Методические указания по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации в таможенных органах».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Деловые коммуникации в таможенных органах».

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

1. <https://www.gdm.ru/> - информационный портал гильдия управляющих документацией
2. <http://customs.ru/> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы.
3. <http://biblioclub.ru/> - Университетская библиотека ONLINE
4. <http://www.iprbookshop.ru> – Электронная библиотечная система «IPRbooks»
5. <https://elibrary.ru> – научная электронная библиотека

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

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

Информационные справочные системы:

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

1	<a href="https://www.tks.ru/">https://www.tks.ru/</a> - Таможня для всех – информационный портал.
2	<a href="http://vch.ru/">http://vch.ru/</a> - Виртуальная таможня – таможенно-логистический портал.
3	<a href="http://customs.ru/">http://customs.ru/</a> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы.
4	<a href="https://www.garant.ru/">https://www.garant.ru/</a> - Информационно-правовой портал "Гарант"
5	<a href="http://www.consultant.ru/about/">http://www.consultant.ru/about/</a> Справочная правовая система КонсультантПлюс.

Программное обеспечение:

1. Операционная система: Microsoft Windows 8: Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013.
2. Операционная система: Microsoft Windows 10: Бессрочная лицензия. Договор № 544-21 от 08.06.2021.
3. Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензия Microsoft Office <https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674>

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами

	обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

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

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

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

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

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

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

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

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

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

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

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

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

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

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

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

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

## **12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности

обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.