

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению практических работ
по дисциплине «Деловые коммуникации в таможенных органах»
для студентов специальности 38.05.02 «Таможенное дело»

Ставрополь

2026

Методические указания составлены в соответствии с программой дисциплины «Деловые коммуникации в таможенных органах» для студентов специальности 38.05.02 Таможенное дело и предназначены для оказания помощи студентам при подготовке к практическим занятиям.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Общие положения	6
2 Планы практических занятий	10
3 Литература и информационное обеспечение	16

ВВЕДЕНИЕ

Цель освоения дисциплины заключается в изучении методологических и организационно-правовых основ определения таможенной стоимости; получении студентами систематического представления об определении таможенной стоимости, организации и проведении таможенными органами контроля таможенной стоимости товаров.

Освоение данного курса определяет следующие задачи:

- изучение методов определения таможенной стоимости товаров;
- изучение особенностей анализа и выявления стоимостных рисков при контроле таможенной стоимости товаров;
- формирование навыков по контролю таможенной стоимости товаров;
- формирование навыков по проведению проверки правильности определения таможенной стоимости товаров.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-1.УК-4. Выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах	Способен выбирать приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах
	ИД-2.УК-4. Использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач	В рамках академического и профессионального взаимодействия способен использовать информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального

	на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках	и взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках
	ИД-3.УК-4. Оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных	Владея этическими особенностями делового общения в таможенном деле; кодекса профессиональной этики специалиста в таможенном деле; методологическими основами управления коммуникативными процессами в условиях изменяющейся среды, оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных средств.
ОПК-5. Способен осуществлению внутриорганизационных межведомственных коммуникаций	к ИД-1.ОПК-5. Формулирует цели и задачи коммуникации	и Формулирует цели и задачи коммуникации, исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в таможенных органах, а также форм и видов деловых коммуникаций
	ИД-2.ОПК-5. Выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия	и анализируя коммуникационные процессы в таможенных органах и разрабатывая предложения по повышению их эффективности выбирает коммуникационные каналы для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия
	ИД-3. ОПК-5. Планирует и создает устойчивую коммуникационную связь между участниками управленческого процесса	и Владеет компетенцией планирования и создания устойчивой коммуникационной связи между участниками управленческого процесса

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучаемыми лекционного материала, развитие у них умения целенаправленной работы с научной, учебной литературой для самостоятельного добывания новых знаний, приобретение навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д.

Практические занятия предполагают использование различных форм работы: обсуждение теоретических вопросов, решение задач, обсуждение докладов, анализ информации. Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, привития навыков анализа обстоятельств дела в конкретно заданной ситуации, что весьма важно для будущей практической деятельности. Они, являясь самостоятельной формой обучения студентов, углубляют знания, полученные на лекциях, способствуют самостоятельной работе с нормативным материалом, опубликованной практикой и литературой.

Занятия проводятся в форме опроса студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в планах, а также обсуждения вариантов решения практических заданий (ситуаций), которые были предложены в качестве подготовки к занятию. Готовясь к занятиям, студенты должны изучить:

- материалы лекции по предполагаемой теме, а также план практического занятия;
 - соответствующие теме занятия положения нормативно-правовых актов;
 - основные положения теории;
 - материалы руководящих постановлений таможенных органов;
- рекомендованную в планах практических занятий базовую, а также дополнительную литературу и методические разработки для студентов, подготовленные кафедрой.

При подготовке к практическому занятию студент обязан, изучив действующее законодательство и рекомендованную литературу, письменно изложить в специальной тетради решение задач, заданных преподавателем. Их изложение не должно сводиться лишь к краткому ответу на вопрос. Необходимым

признается такое обоснование вывода, которое в принципе является доказательным. Для решения таких задач соответственно требуется овладение техникой поиска предписаний, техникой субсумпции, то есть подведения менее общей посылки под общую, толкования закона и его конкретизации.

Практические занятия строятся по следующей схеме:

- вначале преподаватель объявляет тему и задачи Практического занятия;
- производит опрос студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в плане занятия, а также проверяет наличие у студентов письменных решений задач. Данные решения обсуждаются в форме дискуссии непосредственно на занятии;
- по окончании занятия подводятся итоги дискуссии и общие итоги.

Применительно к отдельным темам занятия, с учетом специфики обсуждаемой темы, указанная схема может корректироваться. Однако основе занятия, в любом случае, лежит решение практических ситуаций. Их количество определяется преподавателем с учетом всех особенностей изучаемой темы и масштабности ее проблемных вопросов.

Отвечающий на практическом занятии студент обязан кратко изложить содержание практической ситуации.

Лучше всего целенаправленно готовиться к выступлению по определенному вопросу, изучая другие вопросы с целью лучше разобраться в предмете выступления.

Темы выступлений (докладов) можно согласовать с преподавателем заранее.

Докладчики могут разграничить между собой материал, вопросы, согласовать последовательность выступлений. Чтобы во время выступления чувствовать себя увереннее, следует подготовить опорный конспект в виде развернутого плана, в который можно включить также представляемые в выступлении схемы, определения, формулы, графики и др. На практическом занятии можно сделать не обязательно большое, развернутое выступление, полностью раскрывающее какой-либо вопрос, но и небольшое дополнение, уточнение, задавать вопросы в процессе обсуждения.

Если не удалось выступить на практическом занятии, следует подготовить

письменную работу по согласованию с преподавателем. Это может быть:

- словарь терминов,
- графики с комментариями,
- формулы с комментариями и примерами,
- структурно-логические схемы,
- развернутые планы ответов на вопросы темы,
- аннотации статей по теме практического занятия (краткое, не более 1 стр.,

самостоятельное изложение содержания статьи) и др.

Конспекты лекций, опорные конспекты к выступлениям и другие записи по изучаемому предмету целесообразно группировать по темам и накапливать для подготовки к зачету (экзамену) в специальной папке.

Планирование практических занятий осуществляется с учётом установленного количества часов. Основные этапы планирования и подготовки занятий:

- разработка системы занятий по теме или разделу;
- определение задач и целей занятия;
- определение оптимального объема учебного материала, расчленение на ряд законченных в смысловом отношении блоков, частей;
- разработка структуры занятия, определение его типа и методов обучения. нахождение связей данного материала с другими дисциплинами и использование этих связей при изучении нового материала;
- определение объема и форм самостоятельной работы на занятии. определение форм и методов контроля знаний студентов. определение формы подведения итогов;
- определение самостоятельной работы по данной теме.

При проведении практических занятий преподаватель уделяет внимание формулировкам выводов, способности студентов сравнивать, анализировать, находить несоответствия, оценивает уровень знаний студентов.

При подведении итогов преподаватель знакомит студентов с результатами выполнения заданий, оценивает качество выполненной работы каждым студентом.

Студенты, не подготовившиеся к практическому занятию, равно как и не имеющие письменных решений каких-либо практических ситуаций, заданных преподавателем, должны в отдельном порядке отчитаться за занятие.

После развернутого обсуждения всех наиболее важных вопросов занятия, а также вопросов, касающихся казусов и вариантов его решения, преподаватель подводит итоги дискуссии.

2 ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Общение: понятие и сущность

Цель: формирование знаний о сущности общения и его роли в сфере таможенного дела.

Вопросы для обсуждения:

1. Инструментальная и личностная направленность общения.
2. Типы и виды общения.
3. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимноличностный.
4. Особенности делового общения.
5. Функции общения.
6. Общие этапы делового общения.
7. Социальное общение

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятия «общение».
2. Каковы отличия «общения» от «коммуникации»?
3. Назовите основные виды общения.
4. Каковы основные функции общения?
5. Какова роль общения в сфере таможенного дела?

Рекомендуемый список литературы по теме (№ источника):

- основная: 2;
- дополнительная: 1, 4;
- интернет-источники: 1-8.

Тема 2. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения

Цель: формирование знаний о различных сторонах делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Функции речи в общении.
3. Невербальная коммуникация

4. Перцептивная сторона общения.
5. Первое впечатление и точность интерпретации.
6. Общая характеристика стереотипов.
7. Интерактивная сторона общения и ее особенности.

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте коммуникативный аспект общения.
2. Рассмотрите интерактивный аспект общения.
3. Опишите перцептивный аспект общения.
4. Охарактеризуйте особенности невербального общения.
5. Какова роль имиджа в общении?

Рекомендуемый список литературы по теме (№ источника):

- основная: 2;
- дополнительная: 1, 4;
- интернет-источники: 1-8.

Тема 3. Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста в сфере таможенного дела

Цель: формирование знаний об особенностях форм делового общения с точки зрения профессиональной деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Деловой разговор. Особенности ведения разговора по телефону.
2. Деловое совещание.
3. Деловые переговоры.
4. Пресс-конференция.
5. Торги. Презентация.
6. Прием иностранных партнеров.
7. Самопрезентация. Собеседование и прием на работу
8. Особенности этикета в деловом общении. Деловой этикет.
9. Этикет и имидж специалиста таможенных органов.
10. Этикет деловой переписки.

11. Этикет деловых телефонных разговоров.

Контрольные вопросы

1. Что такое «деловое общение»?
2. Каковы виды делового общения?
3. Каковы особенности делового общения в сфере таможенного дела?
4. Охарактеризуйте особенности делового общения по телефону?
5. Каковы этапы деловой беседы?
6. Что такое «этикет»?
7. Рассмотрите историю возникновения этикета.
8. Как связаны этикет и имидж специалиста в сфере таможенного дела?
9. Каковы правила этикета в различных сферах жизнедеятельности?
10. Выделите особенности этикета деловой переписки.

Рекомендуемый список литературы по теме (№ источника):

- основная: 2;
- дополнительная: 1, 4;
- интернет-источники: 1-8.

Тема 4. Основы ораторского искусства и полемического мастерства

Цель: формирование знаний о значении ораторского искусства для успешного профессионала в сфере таможенного дела.

Вопросы для обсуждения:

1. Ораторское искусство как историческое явление.
2. Особенности подготовки к публичному выступлению.
3. Условия, обеспечивающие контакт с аудиторией.
4. Правила эффективного слушания.
5. Критика в деловом общении. Правила позитивной критики.
6. Техника нейтрализации замечаний.
7. Правила комплимента в деловом общении. Культура спора.

Контрольные вопросы

1. Основные принципы ораторской речи, сформулированные античными риториками.

2. Развитие различных видов красноречия в России.
3. Функции и средства коммуникативного контакта.
4. Специфика и функции ораторского монолога.
5. Приемы активизации внимания аудитории.
6. Охарактеризуйте следующие аспекты полемического мастерства.

А) Требования диалектической логики, предъявляемые к публичному выступлению:

- всесторонне знание предмета,
- рассмотрение его в развитии,
- проверка утверждений практикой,
- конкретность истины.

Б) Основные формально-логические законы

- закон тождества,
- закон противоречия/непротиворечия,
- закон исключения третьего,
- закон достаточного основания. В) Логические ошибки.

- Потеря тезиса,
- Подмена тезиса,
- Антиномия

Г) Доказательства (демонстрации): их структура и виды.

- Структура доказательств,
- Виды доказательств,
- Доказывание и убеждение.

Д) Фактический материал и средства наглядности:

- Правила цитирования;
- Средства наглядности (визуальные, аудиальные, аудиовизуальные, графические).

Рекомендуемый список литературы по теме (№ источника):

- основная: 2;
- дополнительная: 1, 4;

- интернет-источники: 1-8.

Тема 5. Особенности деловых коммуникаций в таможенных органах

Цель: формирование знаний о социально-психологических особенностях специалиста в сфере таможенного дела, его лидерских качествах и коммуникативных способностях

Вопросы для обсуждения:

1. Виды профессионального общения сотрудников таможенных органов.
2. Личностная типология “трудных” для общения людей.
3. Развитие техник общения
4. Проблема совместимости в трудовом коллективе.
5. Стили руководства и лидерства.
6. Стыль общения как фактор успешности.
7. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.
8. Ограничения личной эффективности и способы преодоления

ограниче

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте роли и ролевое поведение специалиста таможенного дела
2. Какова роль общения при взаимодействии в трудовом коллективе?
3. Каковы закономерности поведения, обусловленные численностью группы, коллектива, межличностными коммуникациями, стилем руководства, отношениями членов коллектива?
4. Как оценить психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров?
5. Составьте коммуникативную профиограмму специалиста в сфере таможенного дела.
6. Как связаны понятия «лидер» и «руководитель»?
7. Каковы бывают стили взаимодействия руководителя с подчиненными?
8. Охарактеризуйте факторы успешного общения.
9. Чем отличаются мужской и женский стили общения? 10. Какие существуют

манипуляции в общении?

11. Что такое «коммуникативный барьер в общении»?

12. Перечислите основные виды барьеров в общении?

13. Каковы факторы, влияющие на возникновение барьеров в общении?

14. Каковы меры профилактики возникновения барьеров в общении?

15. Какие барьеры в общении могут возникнуть у специалиста в сфере таможенного дела?

Рекомендуемый список литературы по теме (№ источника):

– основная: 2;

– дополнительная: 1, 4;

- интернет-источники: 1-8.

3 ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень основной литературы:

1 Короткий, С. В. Деловые коммуникации Электронный ресурс : Учебное пособие / С. В. Короткий. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 90 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4487-0472-7, экземпляров неограниченно.

2 Захарова, И. В. Деловые коммуникации Электронный ресурс : Практикум / И. В. Захарова. - Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. - 141 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4497-0198-5, экземпляров неограниченно

Перечень дополнительной литературы:

1 Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р.И.Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. –2-е изд. –Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. – 192 с. – ISBN 978-5- 9676-0555-0. –Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPRBOOKS: [сайт].–URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>, экземпляров неограниченно

2 Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации Электронный ресурс : Учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. - Саратов : Вузовское образование, 2017. - 180 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-906172-24-2, экземпляров неограниченно

3 Скибицкая, И. Ю. Деловые коммуникации Электронный ресурс : Учебное пособие / И. Ю. Скибицкая, Скибицкий Э. Г. - Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно- строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017. - 57 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7795-0829-2, экземпляров неограниченно

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации по выполнению практических занятий по дисциплине «Деловые коммуникации в таможенных органах» для студентов специальности 38.05.02 Таможенное дело [Электронная версия].

2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловые коммуникации в таможенных органах» для студентов специальности 38.05.02 Таможенное дело [Электронная версия].

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

1. База данных «Цифровая библиотека IPRsmart (IPRsmart ONE)» [сайт]. Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru>.

2. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [сайт]. Режим доступа: <https://elibrary.ru>.

3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [сайт]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>.

4. Некоммерческая интернет-версия Консультант Плюс [сайт]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>.

5. Официальный сайт библиотеки ФГАОУ ВО СКФУ [сайт]. Режим доступа: <http://catalog.ncstu.ru/catalog> –.

6. Университетская библиотека ONLINE [сайт]. Режим доступа: <https://biblioclub.ru>.

7. Федеральная таможенная служба [сайт]. Режим доступа: <https://customs.gov.ru>.

8. Электронно-библиотечная система Лань [сайт]. Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.

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

При реализации дисциплины используется компьютерная техника для демонстрации презентационных мультимедийных материалов.

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

1. Справочно-правовая система КонсультантПлюс.

Программное обеспечение:

1. Microsoft Office Standard 2013.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «Деловые коммуникации в таможенных органах»
для студентов специальности 38.05.02 «Таможенное дело»

Ставрополь
2026

Методические указания составлены в соответствии с программой дисциплины «Деловые коммуникации в таможенных органах» для студентов специальности 38.05.02 Таможенное дело и предназначены для оказания помощи студентам при выполнении самостоятельной работы.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	22
1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	23
2 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА.....	25
2.1 Общие положения.....	25
2.2 Вопросы для собеседования.....	26
2.3 Критерии оценки результатов самостоятельного изучения литературы в ходе собеседования.....	30
3 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ РЕШЕНИЮ ЗАДАЧ, ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ.....	32
3.1 Общие положения.....	32
3.2 Комплект задач и тестовых заданий.....	33
3.3 Критерии оценки решения задач (тестовых заданий).....	35
4 ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	36

ВВЕДЕНИЕ

Важное место с точки зрения реализации цели и задач дисциплины «Деловые коммуникации в таможенных органах» отводится самостоятельной работе студентов (далее – СРС).

СРС является планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (возможно частичное непосредственное участие преподавателя при сохранении ведущей роли студентов).

СРС начинается с первого дня занятий по дисциплине и заканчивается с её окончанием. Её надо уметь правильно организовать, чтобы добиться желаемых результатов. Каковы главные принципы организации самостоятельной работы? Во-первых, целенаправленность, сознательная активность в овладении знаниями и навыками самостоятельной работы. Во-вторых, систематичность в работе, умение работать постоянно, упорно, систематически.

Самостоятельная работа требует определенных навыков, умения. Наибольшую пользу она приносит тогда, когда студент занимается систематически, проявляет трудолюбие и упорство. На основе самостоятельно приобретенных знаний формируются твердые убеждения студента и умение отстаивать их.

Цель настоящих методических указаний – определить назначение СРС и её роль в изучении дисциплины; конкретизировать формы и виды СРС; объяснить критерии оценивания СРС.

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью самостоятельной работы студентов (далее – СРС) по дисциплине «Деловые коммуникации в таможенных органах» является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками по дисциплине, опытом творческой, исследовательской деятельности, развитие самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных в рамках аудиторной работы теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий, для эффективной подготовки к промежуточной аттестации.

Дисциплина «Деловые коммуникации в таможенных органах» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Технологическая карта самостоятельной работы обучающихся представлена в таблице 1.

Таблица 1 - План-график выполнения самостоятельной работы

Код оцениваемой компетенции, индикатора (ов)	Этап формирования компетенции (№ темы)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Наименование оценочного средства
ИД-1.УК-4; ИД-2.УК-4; ИД-3.УК-4; ИД-1.ОПК-5; ИД-2.ОПК-5; ИД-3.ОПК-5	1-8	Самостоятельное изучение теоретического материала	Собеседование	Вопросы для собеседования
ИД-1.УК-4; ИД-2.УК-4; ИД-3.УК-4; ИД-1.ОПК-5; ИД-2.ОПК-5; ИД-3.ОПК-5	1-8	Самостоятельное решение задач, выполнение тестовых заданий	Проверка решений	Комплект задач и тестовых заданий

2 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

2.1 Общие положения

При изучении дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа с литературой. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь.

Успешность самостоятельного чтения литературы во многом зависит от умения правильно работать с литературой, работать над текстом.

При работе с текстом целесообразно придерживаться такой последовательности.

Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом. Т.е. не запоминать, а понять общий смысл прочитанного содержания. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение становится более продуктивным, когда сопровождается записями.

Основные виды систематизированной записи прочитанного следующие:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;
2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;
3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;
4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта. При составлении конспекта рекомендуется придерживаться следующих правил:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

2.2 Вопросы для собеседования

Тема 1. Общение: понятие и сущность деловых коммуникаций в таможенных органах

1. Отличия «общения» от «коммуникации». Основные виды и функции общения.

2. Роль общения в сфере таможенного дела.
3. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения.
4. Коммуникативный аспект общения. Интерактивный аспект общения
5. Перцептивный аспект общения.
6. Особенности невербального общения.
7. Основы ораторского искусства и полемического мастерства
8. Ораторское искусство как историческое явление.
9. Особенности подготовки к публичному выступлению.
10. Условия, обеспечивающие контакт с аудиторией.

Рекомендуемый список литературы по теме (№ источника):

- основная: 1, 2,3;
- дополнительная: 1, 2, 3;
- интернет-источники: 1-2.

Тема 2. Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста в сфере таможенного дела

1. Виды делового общения. Особенности делового общения в сфере таможенного дела.
2. Этапы деловой беседы. Связь этикета и имиджа специалиста в сфере таможенного дела.
3. Связь этикета и имиджа специалиста в сфере таможенного дела.
4. Особенности этикета деловой переписки.
5. Основные принципы ораторской речи.
6. Приемы активизации внимания аудитории.
7. Характеристика различных аспектов полемического мастерства.
8. Правила эффективного слушания.
9. Критика в деловом общении.
10. Правила комплимента в деловом общении.
11. Культура спора.
12. Правила позитивной критики.

Рекомендуемый список литературы по теме (№ источника):

- основная: 1, 2,3;
- дополнительная: 1, 2, 3;
- интернет-источники: 1-2.

Тема 3. Основы ораторского искусства и полемического мастерства

1. Основные принципы ораторской речи.
2. Функции и средства коммуникативного контакта.
3. Приемы активизации внимания аудитории.
4. Характеристика различных аспектов полемического мастерства.
5. Техника нейтрализации замечаний.
6. Охарактеризуйте особенности невербального общения.
7. Какова роль имиджа в общении?
8. Что такое «деловое общение»?

Рекомендуемый список литературы по теме (№ источника):

- основная: 1, 2,3;
- дополнительная: 1, 2, 3;
- интернет-источники: 1-2.

Тема 4. Особенности деловых коммуникаций в таможенных органах

1. Роли и ролевое поведение специалиста таможенного дела. Роль общения при взаимодействии в трудовом коллективе.
2. Коммуникативная профиограмма специалиста в сфере таможенного дела.
3. Виды профессионального общения сотрудников таможенных органов. Личностная типология “трудных” для общения людей.
4. Развитие техник общения
5. Стили взаимодействия руководителя с подчиненными.
6. Факторы успешного общения. Манипуляции в общении. Основные виды барьеров в общении.
7. Каковы виды делового общения?
8. Каковы особенности делового общения в сфере таможенного дела?

9. Охарактеризуйте особенности делового общения по телефону?
10. Виды профессионального общения сотрудников таможенных органов.
11. Особенности деловых коммуникаций в таможенных органах
12. Личностная типология “трудных” для общения людей.
13. Развитие техник общения
14. Проблема совместимости в трудовом коллективе.
15. Стили руководства и лидерства.
16. Стил ь общения как фактор успешности.
17. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.
18. Ограничения личной эффективности и способы преодоления ограничений.
19. Охарактеризуйте роли и ролевое поведение специалиста таможенных

органов

Рекомендуемый список литературы по теме (№ источника):

- основная: 1, 2,3;
- дополнительная: 1, 2, 3;
- интернет-источники: 1-2.

Тема 5. Особенности деловых коммуникаций в таможенных органах.

Продолжение.

1. Техника вовлечения в общение.
2. Техники создания и использования оптимальной обстановки общения
3. Техники эмоционального влияния.
4. Техника налаживания взаимопонимания.
5. Какова роль общения при взаимодействии в трудовом коллективе?
6. Каковы закономерности поведения, обусловленные численностью группы, коллектива, межличностными коммуникациями, стилем руководства, отношениями членов коллектива?
7. Каковы отличия «общения» от «коммуникации»?
8. Как оценить психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров?
9. Составьте коммуникативную профессиограмму специалиста в сфере таможенного дела.

10. Как связаны понятия «лидер» и «руководитель»?
11. Каковы бывают стили взаимодействия руководителя с подчиненными?
12. Охарактеризуйте факторы успешного общения.
13. Чем отличаются мужской и женский стили общения?
14. Какие существуют манипуляции в общении?
15. Что такое «коммуникативный барьер в общении»?
16. Перечислите основные виды барьеров в общении?
17. Каковы факторы, влияющие на возникновение барьеров в общении?

Рекомендуемый список литературы по теме (№ источника):

- основная: 1, 2,3;
- дополнительная: 1, 2, 3;
- интернет-источники: 1-2.

2.3 Критерии оценки результатов самостоятельного изучения литературы в ходе собеседования

Для оценки результатов самостоятельного изучения литературы со студентами проводится собеседование по выданным для собеседования вопросам. Собеседование проводится в устной форме в специально установленное преподавателем для этого время. Во время собеседования выясняется уровень подготовки студента по обсуждаемой теме, объем специальной литературы, с которой он ознакомился, обсуждение вопросов, не до конца понятых студентами.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он обстоятельно с достаточной полнотой излагает соответствующую тему; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если: задание изложено неполно, но правильно; при изложении были допущены 1-2 несущественные ошибки, которые

он исправляет после замечания преподавателя; даются правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; студент может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала.

Оценку «удовлетворительно» студент получает, если: неполно, но правильно изложено задание; при изложении была допущена одна существенная ошибка; знает и понимает основные положения данной темы, но допускает неточности в формулировке понятий; излагает выполнение задания недостаточно логично и последовательно; затрудняется при ответах на вопросы преподавателя.

Оценку «неудовлетворительно» студент получает, если: неполно изложено задание; при изложении были допущены существенные ошибки, т.е. если оно не удовлетворяет требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы СРС.

3 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ РЕШЕНИЮ ЗАДАЧ, ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

3.1 Общие положения

Цель самостоятельного решения задач и выполнения тестовых заданий - закрепление знаний по основным теоретическим положениям дисциплины и формирование навыков и умений по применению этих знаний, необходимых в будущей учебной и практической деятельности.

Данный вид СРС способствует формированию у студентов системного мышления, а также навыков использования специальной и справочной литературы для решения практических вопросов.

Задания выполняются на основе изучения материалов лекций и практических занятий, а также соответствующей литературы. Данный вид СРС предполагает самостоятельную систематизацию информации и мыслительный поиск решения проблемы.

Перед выполнением заданий студенту необходимо:

- изучить материал задания в материалах лекционных и практических занятий по дисциплине, источниках литературы;
- ознакомиться со статистическими данными, публикуемыми в периодической печати и в статистических сборниках;
- ознакомиться со статьями периодической печати, освещающими вопросы задания.

Ответ на задание должен быть написан грамотно и разборчивым почерком. Они должны быть конкретными, точными. Выполненная работа сдается на проверку преподавателю в срок, который устанавливается преподавателем, ведущим практические занятия по дисциплине.

Без проверки могут быть возвращены работы, выполненные небрежно, неразборчивым почерком. Если работа выполнено с ошибками, работа возвращается студенту для повторного выполнения или доработки.

Повторную работу студент должен предоставить на кафедру вместе с незначительной работой. После получения допуска работы к собеседованию студент должен пройти собеседование у преподавателя, который проверял данную работу.

3.2 Комплект задач и тестовых заданий

1. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- а) допускает возражения
- б) уверенно держит бразды правления
- в) ищет поддержку среди коллег

2. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

- а) вежливости
- б) привлекательном имидже
- в) деловой обязательности

3. Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

4. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа:

- а) сознательности
- б) постепенности
- в) терпимости

5. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми
- в) организация взаимодействия между людьми

6. Повторение собеседником вашего вопроса — это вопросы:

- а) однополюсные

б) риторические

в) зеркальные

7.Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:

а) однополюсные

б) информационные

в) для ориентации

8.Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:

а) прямой

б) внутренней

в) наружной

Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми

— это процесс:

а) общения

б) понимания

в) восприятия

9.Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

а) приспособления

б) конкуренции

в) компромисса

Прямое деловое общение характеризуется:

а) ответными реакциями собеседников

б) общением в пределах видимости

в) непосредственным речевым контактом

10.Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

а) модели поведения

б) заинтересованности в отношениях с другими

в) способности к общению

11.Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) наиболее сложной проблеме
- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров

3.3 Критерии оценки решения задач (тестовых заданий)

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, причем не затрудняется с ответом при видоизменении задач, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения задач.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, правильно применяет теоретические положения при решении задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, испытывает затруднения (допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности) при решении задач.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает задачи.

4 ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература

1.Короткий, С. В. Деловые коммуникации Электронный ресурс : Учебное пособие / С. В. Короткий. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 90 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4487-0472-7, экземпляров неограниченно.

2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации Электронный ресурс : Практикум / И. В. Захарова. - Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. - 141 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4497-0198-5, экземпляров неограниченно

Дополнительная литература:

1 Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р.И.Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. –2-е изд. –Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. – 192 с. – ISBN 978-5- 9676-0555-0. –Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPRBOOKS: [сайт].–URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>, экземпляров неограниченно

2. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации Электронный ресурс : Учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. - Саратов : Вузовское образование, 2017. - 180 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-906172-24-2, экземпляров неограниченно

3. Скибицкая, И. Ю. Деловые коммуникации Электронный ресурс : Учебное пособие / И. Ю. Скибицкая, Скибицкий Э. Г. - Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно- строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017. - 57 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7795-0829-2, экземпляров неограниченно

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

1. База данных «Цифровая библиотека IPRsmart (IRPsmart ONE)» [сайт]. Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru>.
2. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [сайт]. Режим доступа: <https://elibrary.ru>.
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [сайт]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>.
4. Некоммерческая интернет-версия Консультант Плюс [сайт]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>.
5. Официальный сайт библиотеки ФГАОУ ВО СКФУ [сайт]. Режим доступа: <http://catalog.ncstu.ru/catalog> –.
6. Университетская библиотека ONLINE [сайт]. Режим доступа: <https://biblioclub.ru>.
7. Федеральная таможенная служба [сайт]. Режим доступа: <https://customs.gov.ru>.
8. Электронно-библиотечная система Лань [сайт]. Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.

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

При реализации дисциплины используется компьютерная техника для демонстрации презентационных мультимедийных материалов.

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

1. Справочно-правовая система КонсультантПлюс.

Программное обеспечение:

1. Microsoft Office Standard 2013.