

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ушвицкий Вал. Иосифович
Должность: и.о. директора Института экономики и управления
Дата подписания: 28.05.2026 12:46:51
Уникальный программный ключ:
46f7031a7046958ffdb4e91f81e17726331d25a8

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
экономики и управления
д-р экон. наук, профессор Л.И. Ушвицкий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации в таможенных органах

Специальность	38.05.02 Таможенное дело	
Направленность (профиль)	Таможенные платежи	
Год начала обучения	2026	
Форма обучения	очная	заочная
Реализуется в семестре	4	3

Разработано:
к.фил.н., доцент кафедры экономики
и внешнеэкономической
деятельности
Калинин И.В.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование универсальных и общепрофессиональных компетенций будущего специалиста по специальности 38.05.02 Таможенное дело. Основная цель курса «Деловые коммуникации в таможенных органах» заключается в изучении теоретических основ психологии делового общения, коммуникативных техники и технологии делового общения в таможенном деле, способность к коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Задачами освоения дисциплины являются: дать студентам представление об основных сторонах делового общения (коммуникативной, перцептивной, интерактивной); раскрыть особенности ораторского искусства и полемического мастерства; рассмотреть особенности коммуникации специалиста в коллективе, с руководителем, сформировать способность работать в команде; сформировать навыки эффективного делового общения в сфере таможенного дела.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации в таможенных органах» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

3. 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 на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках	В рамках академического и профессионального взаимодействия способен использовать информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального 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 осуществлять внутренне- и межведомственных коммуникаций	ИД-1.ОПК-5. Формулирует цели и задачи коммуникации	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	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	Владеет компетенцией планирования и создания устойчивой коммуникационной связи между участниками управленческого процесса

4. Объем учебной дисциплины и формы контроля*

Объем занятий: всего: 3 з.е. <u>108</u> акад.ч.	ОФО, в акад. часах	ЗФО, в акад. часах
Контактная работа:	32	6
Лекции/из них практическая подготовка	16/0	2/0
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	0	0
Практических занятий/из них практическая подготовка	16/0	4/0
Самостоятельная работа	76	102
Формы контроля		
Экзамен	-	-
Зачет		
Зачет с оценкой	-	-
Курсовая работа	нет	нет

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

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				заочная форма				Форма текущего контроля
			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		
Семестр			3				3				
1.	Тема: Общение: понятие и сущность Инструментальная и личностная направленность общения. Типы и виды общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно-личностный. Особенности делового общения. Функции общения. Общие этапы делового общения. Социальное общение	ИД-1.УК-4; ИД-2.УК-4; ИД-3.УК-4; ИД-1.ОПК-5 ИД-2.ОПК-5 ИД-3.ОПК-5	2	2		9	2	2		12	тест
2.	Тема: Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения Коммуникативная сторона общения. Функции речи в общении. Невербальная коммуникация.	ИД-1.УК-4; ИД-2.УК-4; ИД-3.УК-4; ИД-1.ОПК-5 ИД-2.ОПК-5 ИД-3.ОПК-5	2	2		9		2		12	тест
3.	Тема: Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения Перцептивная сторона общения. Первое впечатление и точность интерпретации. Общая характеристика стереотипов. Интерактивная сторона общения и ее особенности.	ИД-1.УК-4; ИД-2.УК-4; ИД-3.УК-4; ИД-1.ОПК-5; ИД-2.ОПК-5; ИД-3.ОПК-5	2	2		9				12	тест

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				заочная форма				Форма текущего контроля
			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		
4.	Тема: Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста в сфере таможенного дела Деловой разговор. Особенности ведения разговора по телефону. Деловое совещание. Деловые переговоры. Пресс-конференция. Торги. Презентация. Прием иностранных партнеров. Самопрезентация. Собеседование и прием на работу	ИД-1.УК-4; ИД-2.УК-4; ИД-3.УК-4; ИД-1.ОПК-5; ИД-2.ОПК-5; ИД-3.ОПК-5	2	2		9				12	тест
5.	Тема: Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста в сфере таможенного дела Особенности этикета в деловом общении. Деловой этикет. Этикет и имидж специалиста таможенного дела. Этикет деловой переписки. Этикет деловых телефонных разговоров.	ИД-1.УК-4; ИД-2.УК-4; ИД-3.УК-4; ИД-1.ОПК-5; ИД-2.ОПК-5; ИД-3.ОПК-5	2	2		9				12	тест
6.	Тема: Основы ораторского искусства и полемического мастерства Ораторское искусство как историческое явление. Особенности подготовки к публичному выступлению. Условия, обеспечивающие контакт с аудиторией. Правила эффективного слушания.	ИД-1.УК-4; ИД-2.УК-4; ИД-3.УК-4; ИД-1.ОПК-5; ИД-2.ОПК-5; ИД-3.ОПК-5	2	2		9				12	тест

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				заочная форма				Форма текущего контроля
			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		
7.	Тема: Основы ораторского искусства и полемического мастерства Критика в деловом общении. Правила позитивной критики. Техника нейтрализации замечаний. Правила комплимента в деловом общении. Культура спора.	ИД-1.УК-4; ИД-2.УК-4; ИД-3.УК-4; ИД-1.ОПК-5; ИД-2.ОПК-5; ИД-3.ОПК-5	2	2		12				12	тест
8.	Тема: Особенности деловых коммуникаций в таможенных органах Виды профессионального общения сотрудников таможенных органов. Личностная типология “трудных” для общения людей. Развитие техник общения. Особенности деловых коммуникаций в таможенных органах Проблема совместимости в трудовом коллективе. Стили руководства и лидерства. Стил ь общения как фактор успешности. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления. Ограничения личной эффективности и способы преодоления ограничений.	ИД-1.УК-4; ИД-2.УК-4; ИД-3.УК-4; ИД-1.ОПК-5; ИД-2.ОПК-5; ИД-3.ОПК-5	2	2		10				18	Контроль ая работа
Итого за семестр		х	16	16		76	2	4		102	
ИТОГО		х	16	16		76	2	4		102	

6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. 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 (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

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 построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел;
- лекционный материал посвящён 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 выполнения всех видов самостоятельной работы;
- 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. 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

8.1.2. 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

8.2. Перечень учебно-методического 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].

8.3. 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>.

9. 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	Альт Рабочая станция 10
2	Альт Рабочая станция К
3	Альт «Сервер»
4	Пакет офисных программ – Р7-Офис

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

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 лицами с ограниченными возможностями здоровья

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

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

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

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины 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, прочитать 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, прочитать 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 МТС Линк, 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.