МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «СамГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ:
Первый проректор-проректор по учебной работе
_____ / Д.Е. Овчинников
"_____" _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.05.01 «Деловые коммуникации в таможенном деле»

Код и направление подготовки (специальность)	38.05.02 Таможенное дело
Направленность (профиль)	Таможенное дело
Квалификация	Специалист таможенного дела
Форма обучения	Очная
Год начала подготовки	2022
Институт / факультет	Теплоэнергетический факультет
Выпускающая кафедра	кафедра "Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов"
Кафедра-разработчик	кафедра "Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов"
Объем дисциплины, ч. / з.е.	72 / 2
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Зачет с оценкой

Самара 2022

Б1.О.05.01 «Деловые коммуникации в таможенном деле»

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) **38.05.02 Таможенное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от № 1453 от 25.11.2020 и соответствующего учебного плана.

Разработчик РПД:

Доцент, кандидат филологических наук, доцент	Н.В Маслобойникова
(должность, степень, ученое звание)	(ФИО)
Заведующий кафедрой	М.Ю. Лившиц, доктор технических наук, профессор
	(ФИО, степень, ученое звание)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методического совета факультета / института (или учебно-методической комиссии)	Ю.Н Горбунова, кандидат экономических наук
	(ФИО, степень, ученое звание)
Руководитель образовательной программы	К.В. Трубицын, кандидат экономических наук, доцент
	(ФИО, степень, ученое звание)

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 4
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся 4
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий 5
4.1 Содержание лекционных занятий 5
4.2 Содержание лабораторных занятий 6
4.3 Содержание практических занятий 6
4.4. Содержание самостоятельной работы 7
5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю) 8
6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения 8
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем 9
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 9
9. Методические материалы 10
10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) 11

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Общепрофессиональные компетенции			
	ОПК-5 Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	ОПК-5.1 Знать: принципы осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	Знать особенности и основные направления взаимодействия с целевыми аудиториями таможенных органов
		ОПК-5.2 Уметь: применять способы осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	Уметь применять навыки коммуникативного поведения должностными лицами таможенных органов при осуществлении внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций
		ОПК-5.3 Владеть: навыками осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в устной и письменной форме	Владеть навыками проявления коммуникативного поведения для достижения определенного результата

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы: **обязательная часть**

Код компетенции	Предшествующие дисциплины	Параллельно осваиваемые дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-5			Межведомственное взаимодействие таможенных органов; Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы; Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена; Прокурорский надзор

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Всего часов / часов в электронной форме	3 семестр часов / часов в электронной форме

Аудиторная контактная работа (всего), в том числе:	32	32
Лекции	16	16
Практические занятия	16	16
Внеаудиторная контактная работа, КСР	2	2
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	38	38
написание эссе	10	10
подготовка к зачету	12	12
подготовка к практическим занятиям	16	16
Итого: час	72	72
Итого: з.е.	2	2

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
		ЛЗ	ЛР	ПЗ	СРС	Всего часов
1	Теория коммуникации	4	0	6	4	14
2	Формы деловой коммуникации в таможенном деле	10	0	8	8	26
3	Этикет коммуникаций должностных лиц таможенных органов	2	0	2	4	8
4	Написание эссе	0	0	0	10	10
5	Подготовка к зачету с оценкой	0	0	0	12	12
	КСР	0	0	0	0	2
	Итого	16	0	16	38	72

4.1 Содержание лекционных занятий

№ занятия	Наименование раздела	Тема лекции	Содержание лекции (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов / часов в электронной форме
3 семестр				
1	Теория коммуникации	Вербальные средства коммуникаций	Функции языка. Типы приема и передачи информации. Речевая деятельность. Функциональные стили.	2

2	Теория коммуникации	Невербальные средства коммуникаций	Кинесические средства. Просодические и экстралингвистические средства. Такесические средства. Проксемические средства. Паралингвистические средства.	2
3	Формы деловой коммуникации в таможенном деле	Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции	Деловая корреспонденция и ее виды. Коммерческая корреспонденция и ее виды. Структура делового письма.	2
4	Формы деловой коммуникации в таможенном деле	Деловая риторика	Принципы речевого воздействия. Типы речи. Типы внутренней структуры текста. Аргумент. Аргументация.	2
5	Формы деловой коммуникации в таможенном деле	Слушание в деловой коммуникации	Основные элементы коммуникативного процесса. Виды слушанья. Способы обратной связи в процессе слушанья. Трудности эффективного слушания.	2
6	Формы деловой коммуникации в таможенном деле	Деловая беседа и деловое совещание	Функции деловой беседы. Этапы организации деловой беседы. Виды совещаний. Подготовка делового совещания.	2
7	Формы деловой коммуникации в таможенном деле	Внутренние и внешние таможенные коммуникации	Коммуникативная стратегия. Эффективность внутренней коммуникации. Эффективность внешней коммуникации. Направления взаимодействия с целевыми аудиториями таможенных органов.	2
8	Этикет коммуникаций должностных лиц таможенных органов	Речевой этикет	Речевые средства и правила их использования. Приветствие – важный знак речевого этикета. Кодекс этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов.	2
			Итого за семестр:	**16**
			Итого:	**16**

4.2 Содержание лабораторных занятий

Учебные занятия не реализуются.

4.3 Содержание практических занятий

№ занятия	**Наименование раздела**	**Тема практического занятия**	**Содержание практического занятия** (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	**Количество часов / часов в электронной форме**
3 семестр				
1	Теория коммуникации	Вербальные средства коммуникации	Научный стиль речи. Официально-деловой стиль речи.	2

2	Теория коммуникации	Вербальные средства коммуникации	Нормы устной и письменной речи.	2
3	Теория коммуникации	Невербальные средства коммуникации	Жестикуляция в деловом разговоре. Зоны приближения в деловой коммуникации. Форма стола и позиция за столом, как элемент невербальной коммуникации.	2
4	Формы деловой коммуникации в таможенном деле	Деловая беседа по телефону	Подготовка к деловому разговору по телефону. Структура переговоров по телефону. Коммуникационные барьеры при телефонных переговорах. Особенности взаимодействия с участниками ВЭД по телефону и при непосредственном контакте.	2
5	Формы деловой коммуникации в таможенном деле	Формы делового письма	Типы распорядительных документов в таможенных органов. Ошибки при построении предложений. Правила оформления делового письма. Особенности и основные направления делового взаимодействия с целевыми аудиториями таможенных органов.	2
6	Формы деловой коммуникации в таможенном деле	Критика в деловой коммуникации	Характеристика позитивной критики. Виды деструктивной критики. Цели щадящей критики.	2
7	Формы деловой коммуникации в таможенном деле	Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации	Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляция при неискренности. Вербальные сигналы лжи.	2
8	Этикет коммуникаций должностных лиц таможенных органов	Речевой этикет должностных лиц таможенных органов	Основные правила служебного этикета при взаимодействии с целевыми аудиториями таможенных органов. Принципы служебного этикета. Методы коммуникативно-управленческого влияния.	2
			Итого за семестр:	**16**
			Итого:	**16**

4.4. Содержание самостоятельной работы

Наименование раздела	**Вид самостоятельной работы**	**Содержание самостоятельной работы** (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	**Количество часов**
3 семестр			
Теория коммуникации	Подготовка к практическому занятию	Иерархия стилистической системы научного стиля, подсистемы и жанры. Особенности научного стиля. Жанры научного стиля, применяемые в таможенном деле. Жанры и особенности официально-делового стиля.	4

Формы деловой коммуникации в таможенном деле	Подготовка к практическому занятию	Распознавание внутреннего состояния коммуникантов по их жестам и позам. Обмен официально-деловыми документами. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Деловая беседа по телефону. Требования к публичной речи. Правила убеждения. Гендерные особенности слушанья.	8
Этикет коммуникаций должностных лиц таможенных органов	Подготовка к практическому занятию	Этикетные формулы обращения, приветствия, представления, поздравления. Знание и соблюдение речевого этикета как норма делового общения.	4
Написание эссе	Написание эссе	-	10
Подготовка к зачету с оценкой	Подготовка к зачету с оценкой	-	12
		Итого за семестр:	**38**
		Итого:	**38**

5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)

№ п/п	**Библиографическое описание**	**Ресурс НТБ СамГТУ** (ЭБС СамГТУ, IPRbooks и т.д.)
Основная литература		
1	Деловые коммуникации: учебное пособие / , Ставропольский государственный аграрный университет, сост. Сахнюк Т.И.: 2013.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||47297	Электронный ресурс
2	Деловые коммуникации: учебное пособие / Курганская М.Я., Московский гуманитарный университет: 2013.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||22455	Электронный ресурс
Дополнительная литература		
3	Русский язык в деловых коммуникациях: учебное пособие / Решетникова Е.В., Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики: 2018.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||84078	Электронный ресурс

Доступ обучающихся к ЭР НТБ СамГТУ (elib.samgtu.ru) осуществляется посредством электронной информационной образовательной среды университета и сайта НТБ СамГТУ по логину и паролю.

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

При проведении лекционных занятий используется мультимедийное оборудование.

Организовано взаимодействие обучающегося и преподавателя с использованием электронной

ин-формационной образовательной среды университета.

№ п/п	Наименование	Производитель	Способ распространения
1	Пакет MS Office	Microsoft (Зарубежный)	Лицензионное
2	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	Консультант Плюс (Отечественный)	Лицензионное

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование	Краткое описание	Режим доступа
1	официальный сайт Федеральной таможенной службы РФ.	http://customs.ru/	Ресурсы открытого доступа
2	Кафедра «Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов» (УСАТСК).	http://usat.samgtu.ru/ - Кафедра «Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов» (УСАТСК).	Ресурсы открытого доступа
3	Официальный сайт Всемирной таможенной организации	www.wcoomd.org	Ресурсы открытого доступа
4	Официальный сайт Евразийского экономического союза	eaeunion.org	Ресурсы открытого доступа
5	Официальный сайт Евразийской экономической комиссии	eurasiancommission.org	Ресурсы открытого доступа
6	Электронная библиотека изданий СамГТУ	http://irbis.samgtu.local/cgi-bin/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe	Российские базы данных ограниченного доступа

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

Лекционные занятия

Аудитории для лекционных занятий укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия, тематические иллюстрации).

Практические занятия

Аудитории для практических занятий укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде СамГТУ:

- читальный зал НТБ СамГТУ (ауд. 200 корпус № 8; ауд. 125 корпус № 1; ауд. 41, 31, 34, 35 Главный корпус библиотеки, ауд. 83а, 414, 416, 0209 АСА СамГТУ; ауд. 401 корпус №10);

- компьютерные классы (ауд. 218, 210 корпус № 8; ауд. 47, 48 корпус № 6).

9. Методические материалы

Методические рекомендации при работе на лекции

До лекции студент должен просмотреть учебно-методическую и научную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции.

Перед началом лекции обучающимся сообщается тема лекции, план, вопросы, подлежащие рассмотрению, доводятся основные литературные источники. Весь учебный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового учебного материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном, повышение тона, изменение ритма, пауза и т.п.), необходимо вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и определять их содержание, проблемы, предполагать их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, можно значительно облегчить себе понимание учебного материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Конспектирование лекции позволяет обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем можно было восстановить в памяти основные, содержательные моменты. Типичная ошибка, совершаемая обучающимся, дословное конспектирование речи преподавателя. Как правило, при записи «слово в слово» не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, необходимо сокращать текст, строить его таким образом, чтобы потом можно было легко в нем разобраться. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых можно будет делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации и т.п. с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к практическим занятиям, зачету, экзамену. Конспект лекции – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Методические рекомендации при подготовке и работе на практическом занятии

Практические занятия по дисциплине проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков в решении профессиональных задач.

Рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. ознакомление с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы;
2. проработка конспекта лекции;
3. чтение рекомендованной литературы;
4. подготовка ответов на вопросы плана практического занятия;
5. выполнение тестовых заданий, задач и др.

Подготовка обучающегося к практическому занятию производится по вопросам, разработанным для каждой темы практических занятий и (или) лекций. В процессе подготовки к практическим

занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы.

Работа студентов во время практического занятия осуществляется на основе заданий, которые выдаются обучающимся в начале или во время занятия. На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий. Обучающимся необходимо обращать внимание на основные понятия, алгоритмы, определять практическую значимость рассматриваемых вопросов. На практических занятиях обучающиеся должны уметь выполнить расчет по заданным параметрам или выработать определенные решения по обозначенной проблеме. Задания могут быть групповые и индивидуальные. В зависимости от сложности предлагаемых заданий, целей занятия, общей подготовки обучающихся преподаватель может подсказать обучающимся алгоритм решения или первое действие, или указать общее направление рассуждений. Полученные результаты обсуждаются с позиций их адекватности или эффективности в рассмотренной ситуации.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению с учетом потребностей и возможностей обучающегося.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий;
- на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания;
- на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем.

10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств представлен в приложении № 1.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины
Б1.О.05.01 «Деловые коммуникации в таможенном деле»

Фонд оценочных средств
по дисциплине
Б1.О.05.01 «Деловые коммуникации в таможенном деле»

Код и направление подготовки (специальность)	38.05.02 Таможенное дело
Направленность (профиль)	Таможенное дело
Квалификация	Специалист таможенного дела
Форма обучения	Очная
Год начала подготовки	2022
Институт / факультет	Теплоэнергетический факультет
Выпускающая кафедра	кафедра "Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов"
Кафедра-разработчик	кафедра "Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов"
Объем дисциплины, ч. / з.е.	72 / 2
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Зачет с оценкой

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Общепрофессиональные компетенции			
	ОПК-5 Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	ОПК-5.1 Знать: принципы осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	Знать особенности и основные направления взаимодействия с целевыми аудиториями таможенных органов
		ОПК-5.2 Уметь: применять способы осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	Уметь применять навыки коммуникативного поведения должностными лицами таможенных органов при осуществлении внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций
		ОПК-5.3 Владеть: навыками осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в устной и письменной форме	Владеть навыками проявления коммуникативного поведения для достижения определенного результата

Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам обучения

Код и индикатор достижения компетенции	Оценочные средства		
	Раздел 1	**Раздел 2**	**Раздел 3**
	Наименование оценочного средства	Наименование оценочного средства	Наименование оценочного средства
ОПК-5.1 Знать: принципы осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	Темы эссе; вопросы для устного опроса; тестовые задания для текущего контроля успеваемости; вопросы для подготовки к зачету с оценкой	Темы эссе; вопросы для устного опроса; вопросы для подготовки к зачету с оценкой	Темы эссе; вопросы для устного опроса; вопросы для подготовки к зачету с оценкой
ОПК-5.2 Уметь: применять способы осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	Темы эссе; вопросы для устного опроса; тестовые задания для текущего контроля успеваемости; вопросы для подготовки к зачету с оценкой	Темы эссе; вопросы для устного опроса; вопросы для подготовки к зачету с оценкой, кейс-задание	Кейс-задания
ОПК-5.3 Владеть: навыками осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в устной и письменной форме	Кейс-задание	Кейс-задание	Кейс-задание

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы.

2.1. Формы текущего контроля успеваемости

Семестр 3

Темы эссе

1. Особенности культуры и деловых коммуникаций в Великобритании.
2. Особенности культуры и деловых коммуникаций во Франции.
3. Особенности культуры и деловых коммуникаций в Германии.
4. Особенности культуры и деловых коммуникаций США.
5. Особенности культуры и деловых коммуникаций в Японии.
6. Особенности культуры и деловых коммуникаций в Скандинавских странах.
7. Особенности культуры и деловых коммуникаций в Китае.
8. Особенности культуры и деловых коммуникаций в мусульманских странах.
9. Особенности этикета официальной переписки государственных структур.
10. Психологическая культура делового разговора.
11. Информация как основа коммуникационного процесса.
12. Психологические особенности деловой коммуникации.
13. Межличностное пространство и его использование в ситуации общения.
14. Способы развития коммуникационной компетентности в общении.
15. Деловая репутация работника таможенных органов.
16. Особенности общения в управленческой деятельности.
17. Активные формы деловой коммуникации и их влияние на результаты общения.
18. Особенности деловых коммуникаций государственных служащих.
19. Убеждающая коммуникация в переговорном процессе.
20. Анализ и устранение барьеров в деловых коммуникациях.
21. Проблемы коммуникаций в таможенных органах.
22. Виды делового общения в таможенных органах.
23. Характеристика общения руководителя таможенных органов с подчиненными.
24. Виды профессионального общения сотрудников таможенных органов.
25. Формы и культура деловой коммуникации в таможенных органах.
26. Деловое общение в экстремальных ситуация.
27. Характеристика общения должностных лиц таможенных органов с участниками ВЭД.
28. Способы включения участников в деловую коммуникацию.
29. Основные функции коммуникационного процесса в таможенных органах.
30. Анализ препятствий обмену информацией.

Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля успеваемости (раздел 1)

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
б) дополнение к речи;
в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, что это означает:
а) ему есть что скрывать;
б) у него некрасивые зубы;
в) он чего-то стыдится.

3. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это признак:
а) нечестности;
б) неуверенности в себе;
в) собранности.

4. Можно ли контролировать свою мимику?
а) да;
б) нет;
в) только отдельные ее элементы.

5. Физиогномика – это:
а) наука о строении лица человека;
б) наука о связи черт лица с психикой человека;
в) наука о связи между телосложением и психикой.

6. Если ваш собеседник при разговоре с вами почти неотрывно смотрит на вас, это значит: (Исключите неверный ответ.)
а) вы ему симпатичны;
б) он негативно настроен к вам;
в) он равнодушен к вам;
г) вы его интересуете.

7. При обычном разговоре, не требующем большого усилия, ваш партнер будет чаще направлять свой взгляд на вас тогда, когда: (Выберите один ответ.)
а) он будет говорить, а вы - слушать;
б) он будет слушать, а вы - говорить;
в) в зависимости от того, что ему легче в этом диалоге – говорить или слушать.

8. Такесические средства невербального общения
а) мимика;
б) жесты;
в) поза,
г) прикосновения,
д) тембр голоса
е) походка

9. Кинесические средства невербального общения (Исключите неверный ответ.)
а) мимика;
б) жесты;
в) поза,
г) прикосновения,
д) взгляд,
е) походка

10. В зависимости от выполняемой функции жесты подразделяются на (Исключите неверный ответ)
а) ритмические,
б) экспрессивные,
в) эмоциональные,
г) символические,
д) указательные,
е) изобразительные.

Ключ к тестовым заданиям

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	Б	6	В
2	В	7	В
3	А	8	Г
4	Б	9	Г
5	В	10	Б

Кол-во верных ответов	Характеристика	Контролируемая компетенция
9 – 10	- глубокое знание учебно-программного материала; - умение свободно выполнять задания; - усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины; - способность самостоятельно приобретать новые знания и умения; - способность самостоятельно использовать углубленные знания.	ОПК-5
7 – 8	- полное знание учебно-программного материала; - успешное выполнение предусмотренных программой задания; - демонстрация систематического характера знаний по дисциплине и способность к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшего обучения в вузе и в будущей профессиональной деятельности.	
5 – 6	- знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшего обучения; - выполнение заданий, предусмотренных программой; - допущение неточностей в ответе, но обладание необходимыми знаниями для их устранения.	

4 и менее	- наличие пробелов в знаниях основного учебно-программного материала; - допущение принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий.	

Типовое кейс-задание
(раздел 1-3)

1. Опишите предложенную ситуацию, используя различные стили речи.
2. В соответствии с представленными ситуациями с помощью вопросов установите обратную связь с собеседником, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию.
3. Составьте, соблюдая все правила оформления документа: письмо-извещение; письмо-извинение.
4. Составьте текст информационного письма, которое таможенные органы могут разослать участникам ВЭД.

Типовые вопросы для устного опроса
(раздел 1)

1. Дайте общую характеристику деловой коммуникации.
2. Обозначьте функции деловой коммуникации.
3. Обозначьте основные этапы становления и развития теории коммуникации.
4. Дайте характеристику линейных и нелинейных моделей коммуникации.
5. Обозначьте основные элементы коммуникативного процесса.
6. В чем особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации?
7. Каковы психологические нормы и принципы деловой коммуникации?
8. Как проявляются психологические особенности поведения личности в процессе деловой коммуникации?
9. В чем специфика вербальных коммуникаций?
10. Кинесические особенности невербального общения.
11. Просодические и экстралингвистические виды невербального общения.
12. Такесические средства общения.
13. Проксемические характеристики общения.

Типовые вопросы для устного опроса
(раздел 2-3)

1. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации
2. В чем специфика деловой беседы?
3. Каковы особенности общения по телефону?
4. Как подготовить и провести деловое совещания?
5. Какова специфика публичного выступления?
6. Что такое презентация?
7. Каковы особенности самопрезентации?
8. Переговоры как разновидность общения.
9. Коммуникативные каналы.
10. Корпоративная коммуникация.
11. Деловые коммуникации в таможенных органах.
12. Каковы основные причины возникновения коммуникативных барьеров?
13. Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров.
14. Предмет и функции речевого этикета в деловом общению.
15. Принцип вежливости как совокупность максим.
16. Как проявляются межкультурные особенности деловой коммуникации?
17. Речевой этикет в таможенных органах

2.2. Формы промежуточной аттестации

Семестр 3

Типовые вопросы для подготовки к зачету с оценкой
(раздел 1 – 3)

1. Дайте общую характеристику деловой коммуникации.
2. Обозначьте функции деловой коммуникации.
3. Обозначьте основные этапы становления и развития теории коммуникации.

4. Дайте характеристику линейных и нелинейных моделей коммуникации.
5. Обозначьте основные элементы коммуникативного процесса.
6. В чем особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации?
7. Каковы психологические нормы и принципы деловой коммуникации?
8. Как проявляются психологические особенности поведения личности в процессе деловой коммуникации?
9. В чем специфика вербальных коммуникаций?
10. Кинесические особенности невербального общения.
11. Просодические и экстралингвистические виды невербального общения.
12. Такесические средства общения.
13. Проксемические характеристики общения.
14. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации
15. В чем специфика деловой беседы?
16. Каковы особенности общения по телефону?
17. Как подготовить и провести деловое совещания?
18. Какова специфика публичного выступления?
19. Что такое презентация?
20. Каковы особенности самопрезентации?
21. Переговоры как разновидность общения.
22. Коммуникативные каналы.
23. Корпоративная коммуникация.
24. Деловые коммуникации в таможенных органах.
25. Каковы основные причины возникновения коммуникативных барьеров?
26. Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров.
27. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении.
28. Принцип вежливости как совокупность максим.
29. Как проявляются межкультурные особенности деловой коммуникации?
30. Речевой этикет в таможенных органах.

Тесты по компетенциям

Дисциплина Б1.О.05.01 «Деловые коммуникации в таможенном деле»
(шифр и наименование дисциплины)

№ задания	Содержание задания	Ключ к ответу	Наименование темы в РПД	Семестр
ОПК-5. Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций				
1.	**Прочитайте текст вопроса и выберите правильный ответ.** Выберите основное средство вербального общения. а) Жесты б) Человеческая речь в) Мимика г) Поза	Б	Вербальные средства коммуникаций	3
2.	**Прочитайте текст вопроса и выберите правильный ответ.** Укажите стиль речи, который используется в сфере административно-правовой деятельности. а) Научный б) Официально-деловой в) Публицистический г) Разговорный	Б	Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции	3
3.	**Прочитайте текст вопроса и выберите правильный ответ.** Укажите тип речи, к которому относится инструктаж сотрудников. а) Эмоционально-оценочная речь б) Аргументирующая речь в) Организационная речь г) Агитационная речь	В	Вербальные средства коммуникаций	3
4.	**Прочитайте текст вопроса и выберите правильный ответ.** Укажите прием обратной связи при слушании, который предполагает высказывание той же мысли, но другими словами. а) Расспрашивание б) Перефразирование	Б	Слушание в деловой коммуникации	3

	в) Отражение чувств г) Резюмирование			
5.	**Прочитайте текст вопроса и выберите правильный ответ.** Укажите документ, который относится к коммерческой корреспонденции. а) Письмо-запрос б) Объяснительная записка в) Информационное письмо г) Автобиография	А	Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции	3
6.	**Прочитайте текст вопроса и выберите правильный ответ.** Укажите вид совещания, проводимого с целью обмена информацией о текущем состоянии дел. а) Инструктивное б) Оперативное в) Проблемное г) Научно-техническое	Б	Деловая беседа и деловое совещание	3
7.	**Прочитайте текст вопроса и выберите правильный ответ.** Укажите вид вопроса, на который можно ответить коротко и однозначно. а) Открытый б) Риторический в) Некорректный г) Закрытый	Г	Деловая риторика	3
8.	**Прочитайте текст вопроса и выберите три правильных ответа.** Укажите действия, которые являются нежелательными во время деловой беседы. а) Смотреть собеседнику прямо в глаза б) Резко критиковать мнение собеседника в) Отвлекаться на телефонные звонки г) Пользоваться слухами и домыслами д) Перефразировать слова собеседника	Б, В, Г	Деловая беседа и деловое совещание	3
9.	**Установите правильное соответствие** между функциональными стилями и сферами их применения. Функциональные стили речи: 1. Научный 2. Официально-деловой 3. Газетно-публицистический 4. Разговорный Сфера применения стиля речи А. Административно-правовая деятельность. Б. Сфера науки. В. Повседневно-бытовое общение. Г. Агитационное выступление **Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:** 1 | 2 | 3 | 4 | | | |	1. Б 2. А 3. Г 4. В	Вербальные средства коммуникаций	3
10.	**Установите последовательность элементов** структуры делового письма (трехчастная структура). А) Концовка, вывод, предлагаемое решение. Б) Развитие мысли, темы (проблема, конфликт). В) Зачин, начало мысли, изложение фактов. **Запишите соответствующую последовательность букв слева направо.**	В, Б, А	Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции	3

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций

1-й этап процедуры оценивания: оценивание уровня достижения каждого из запланированных результатов обучения – дескрипторов (знаний, умений, владений) в соответствии со шкалами и критериями, установленными картами компетенций ОПОП (Приложение 1 к ОПОП). Экспертной оценке преподавателя подлежит сформированность отдельных дескрипторов, для оценивания которых предназначена данная оценочная процедура текущего контроля и промежуточной аттестации согласно матрице соответствия оценочных средств результатам обучения.

2-й этап процедуры оценивания: интегральная оценка достижения обучающимся запланированных результатов обучения по итогам отдельных видов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Характеристика процедуры промежуточной аттестации по дисциплине

№	Наименование оценочного средства	Периодичность и способ проведения процедуры оценивания	Методы оценивания	Виды выставляемых оценок	Способ учета индивидуальных достижений обучающихся
1	Тестовые задания для текущего контроля успеваемости *(разделы 1)*	1 раза в семестр */ письменно*	экспертный	баллы	Журнал учета успеваемости, рабочая книжка преподавателя
2	Вопросы для устного опроса *(разделы 1-3)*	Систематически на практических занятиях */ устно*	экспертный	баллы	Журнал учета успеваемости, рабочая книжка преподавателя
3	Кейс-задание *(раздел 1-3)*	Систематически на практических занятиях */ письменно*	экспертный	баллы	Журнал учета успеваемости, рабочая книжка преподавателя
4	Темы эссе *(разделы 1-3)*	По окончании изучения дисциплины */ письменно*	экспертный	баллы	Журнал учета успеваемости, рабочая книжка преподавателя
5	Вопросы к зачету с оценкой	По окончании изучения дисциплины */ устно*	экспертный	по пятибалльной шкале	Рабочая книжка преподавателя, ведомость, зачетная книжка

Шкала и процедура оценивания сформированности компетенций

На этапе промежуточной аттестации используется система оценки успеваемости обучающихся, которая позволяет преподавателю оценить уровень освоения материала обучающимися. Критерии оценивания сформированности планируемых результатов обучения (дескрипторов) представлены в карте компетенции ОПОП.

Форма оценки знаний: оценка - 5 «отлично»; 4 «хорошо»; 3 «удовлетворительно»; 2 «неудовлетворительно». Устный опрос, письменный отчет оцениваются: «балльно-рейтинговой оценкой».

Шкала оценивания:

«Отлично» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций 86% более (в соответствии с картами компетенций ОПОП) оценивается критериями «хорошо» и «отлично», при условии отсутствия оценки «неудовлетворительно»: студент показал прочные знания основных положений фактического материала, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи повышенной сложности, свободно использовать справочную литературу, делать обоснованные выводы из результатов анализа конкретных ситуаций;

«Хорошо» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций на 70 – 85% и более (в соответствии с картами компетенций ОПОП) оценивается критериями «хорошо» и «отлично», при условии отсутствия оценки «неудовлетворительно», допускается оценка «удовлетворительно»: обучающийся показал прочные знания основных положений фактического материала, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе, умеет правильно оценить полученные результаты анализа конкретных ситуаций;

«Удовлетворительно» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций 50 – 69% и более (в соответствии с картами компетенций ОПОП) оценивается критериями «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично»: обучающийся показал знание основных положений фактического материала, умение получить с помощью преподавателя правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой, знакомство с рекомендованной справочной литературой;

«Неудовлетворительно» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций менее чем 50% (в соответствии с картами компетенций ОПОП) оценивается критериями «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично»: при ответе обучающегося выявились существенные пробелы

в знаниях основных положений фактического материала, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.

Ответы и решения обучающихся оцениваются по следующим общим критериям: распознавание проблем; определение значимой информации; анализ проблем; аргументированность; использование стратегий; творческий подход; выводы; общая грамотность.

Соответствие критериев оценивания сформированности планируемых результатов обучения (дескрипторов) системам оценок представлено ниже.

Интегральная оценка

Критерии	Традиционная оценка	Балльно-рейтинговая оценка
4, 5	5	86 – 100
3, 4, 5	4	70 – 85
2, 3, 4, 5	3	50 – 69
2, 3, 4, 5	2	0 – 49

Обучающиеся обязаны сдавать все задания в сроки, установленные преподавателем.