

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"  
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к712) Таможенное право и служебная  
деятельность

Безотецкая И.П., канд.  
юрид. наук



07.05.2024

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Деловые коммуникации в управлении персоналом в таможенных органах

для специальности 38.05.02 Таможенное дело

Составитель(и): кандидат соц.наук, Доцент, Донкан Ирина Михайловна

Обсуждена на заседании кафедры: (к712) Таможенное право и служебная деятельность

Протокол от 19.05.2023г. № 5

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

г. Хабаровск  
2024 г.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к712) Таможенное право и служебная деятельность

Протокол от \_\_ \_\_\_\_ 2025 г. № \_\_  
Зав. кафедрой Безотецкая И.П., канд. юрид. наук

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к712) Таможенное право и служебная деятельность

Протокол от \_\_ \_\_\_\_ 2026 г. № \_\_  
Зав. кафедрой Безотецкая И.П., канд. юрид. наук

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры (к712) Таможенное право и служебная деятельность

Протокол от \_\_ \_\_\_\_ 2027 г. № \_\_  
Зав. кафедрой Безотецкая И.П., канд. юрид. наук

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2028 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры (к712) Таможенное право и служебная деятельность

Протокол от \_\_ \_\_\_\_ 2028 г. № \_\_  
Зав. кафедрой Безотецкая И.П., канд. юрид. наук

Рабочая программа дисциплины Деловые коммуникации в управлении персоналом в таможенных органах разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.11.2020 № 1453

Квалификация **специалист таможенного дела**

Форма обучения **заочная**

**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**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах:
в том числе:		экзамены (курс) 2
контактная работа	12	контрольных работ 2 курс (1)
самостоятельная работа	123	
часов на контроль	9	

**Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)**

Курс	2		Итого	
	УП	РП		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	123	123	123	123
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

### 1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Управление как система воздействий на структуру (компоненты) деятельности. Социальные аспекты функций управления в таможенных органах. Классификация функций в управленческой деятельности, их характеристика. Специфика организационного руководства в таможенных органах. Специфика стилей управления в таможенных органах. Социальные аспекты управления служебными коллективами в таможенных органах. Формирование и управление профессиональной командой специалистов. Личность руководителя в коллективе. Формы и технологии управленческой деятельности руководителя. Инновационные стратегии управления в организации. Теоретические и практические основы делового общения, риторики, публичного выступления. Деловые коммуникации в таможенной сфере. Практические навыки в деловых коммуникациях. Личная коммуникативная культура, умение общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами. Теоретические и прикладные модели коммуникации. Стратегии устных деловых и письменных деловых коммуникаций. Деловая риторика в споре, дискуссии, полемике. Стратегии письменных деловых коммуникаций. Самопрезентации: вербальные и невербальные коммуникативные элементы, нацеленные на имидж делового человека.
-----	--

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.О.24
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Техника публичных выступлений и презентаций
2.1.2	Профессиональная этика в таможенном деле
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	
2.2.2	
2.2.3	Иностранный язык в профессиональной деятельности
2.2.4	Информационные таможенные технологии
2.2.5	Правовые основы защиты информации
2.2.6	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

#### УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

**Знать:**

методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами; основные теории лидерства и стили руководства

**Уметь:**

разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций при подготовке и выполнении проекта; сформулировать задачи членам команды для достижения поставленной цели; разрабатывать командную стратегию; применять эффективные стили руководства командой для достижения поставленной цели

**Владеть:**

умением анализировать, проектировать и организовывать межличностные, групповые и организационные коммуникации в команде для достижения поставленной цели; методами организации и управления коллективом

#### УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни

**Знать:**

Методики самооценки, самоконтроля и саморазвития с использованием подходов здоровьесбережения.

**Уметь:**

Решать задачи собственного личностного и профессионального развития, определять и реализовывать приоритеты совершенствования собственной деятельности; применять методики самооценки и самоконтроля; применять методики, позволяющие улучшить и сохранить здоровье в процессе жизнедеятельности

**Владеть:**

Технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни, в том числе с использованием здоровьесберегающих подходов и методик.

#### ОПК-3: Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения (оперативного и стратегического уровней) в профессиональной деятельности;

<b>Знать:</b>
методы и принципы принятия организационно-управленческих решений в профессиональной деятельности
<b>Уметь:</b>
разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения (оперативного и стратегического уровней) в профессиональной деятельности
<b>Владеть:</b>
навыками использования организационно-управленческих решений в профессиональной сфере деятельности

**ОПК-5: Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.**

<b>Знать:</b>
закономерности внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, методы и способы делового общения
<b>Уметь:</b>
формулировать цели и задачи коммуникации, осуществлять внутриорганизационное и межведомственное взаимодействие
<b>Владеть:</b>
навыками выбора способов для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Лекционные занятия</b>						
1.1	Управление как система воздействий на структуру (компоненты) деятельности. /Лек/	2	1	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	
1.2	Социальные аспекты функций управления в таможенных органах. Классификация функций в управленческой деятельности, их характеристика. /Лек/	2	1	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	
1.3	Специфика организационного руководства в таможенных органах. Специфика стилей управления в таможенных органах. Социальные аспекты управления служебными коллективами в таможенных органах. /Лек/	2	1	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	
1.4	Формирование и управление профессиональной командой специалистов. Личность руководителя в коллективе. Формы и технологии управленческой деятельности руководителя. Инновационные стратегии управления в организации. /Лек/	2	1	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	
	<b>Раздел 2. Практические занятия</b>						
2.1	Управление как система воздействий на структуру (компоненты) деятельности. /Пр/	2	1	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	Дискуссия
2.2	Социальные аспекты функций управления в таможенных органах. Классификация функций в управленческой деятельности, их характеристика. /Пр/	2	1	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	Диспут
2.3	Специфика организационного руководства в таможенных органах. Специфика стилей управления в таможенных органах. Социальные аспекты управления служебными коллективами в таможенных органах. /Пр/	2	1	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	Игровые методы обучения

2.4	Теоретические и практические основы делового общения, риторики, публичного выступления. Деловые коммуникации в таможенной сфере. /Пр/	2	1	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	
2.5	Практические навыки в деловых коммуникациях. Личная коммуникативная культура, умение общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами. /Пр/	2	1	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	
2.6	Теоретические и прикладные модели коммуникации. Стратегии устных деловых и письменных деловых коммуникаций. /Пр/	2	2	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	
2.7	Деловая риторика в споре, дискуссии, полемике. Стратегии письменных деловых коммуникаций. Самопрезентации: вербальные и невербальные коммуникативные элементы, нацеленные на имидж делового человека. /Пр/	2	1	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	
<b>Раздел 3. Самостоятельная работа</b>							
3.1	Подготовка к экзамену /Ср/	2	40	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	
3.2	Подготовка к практическим занятиям /Ср/	2	40	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	
3.3	Подготовка контрольной работы /Ср/	2	43	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	
3.4	/Экзамен/	2	9	УК-3 УК-6 ОПК-3 ОПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1	0	

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Максимова Ю.С.	Основы межкультурной коммуникации: курс лекций	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2019,
Л1.2	Мандель Б. Р.	Современная речевая коммуникация: исторические связи, теория, практика: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования: учебное пособие	Москва Берлин: Директ-Медиа, 2019, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=499179">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=499179</a>

#### 6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Шайхисламов Р. Б.	Связи с общественностью: управление социокультурными коммуникациями: научное издание	Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445141">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445141</a>

#### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Деловая коммуникация : учебное пособие : [16+] / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=618860">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=618860</a>
Э2	Основы деловых коммуникаций : учебное пособие : [16+] / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=683047">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=683047</a>
Э3	Технологии делового общения: синтаксис : учебник : [16+] / Т. А. Новикова. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 241 с.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=603118">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=603118</a>

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

**6.3.1 Перечень программного обеспечения**

ABBYY FineReader 11 Corporate Edition - Программа для распознавания текста, договор СЛ-46

Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367

Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380

Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС

Free Conference Call (свободная лицензия)

Zoom (свободная лицензия)

**6.3.2 Перечень информационных справочных систем**

**7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Аудитория	Назначение	Оснащение
3534	Учебная аудитория для проведения лабораторных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Лаборатория "Электронное декларирование товаров и технические средства таможенного контроля".	комплект учебной мебели, доска маркерная, прибор досмотровый "Регула", комплекс аппаратно-программный мобильный "Регула", персональный дозиметр ДГК-АТ2140, портативный металлодетектор Smart Scan, интерактивный стенд-тренажер "Классификация досмотровой техники". Технические средства обучения: ПК, принтер, проектор. Лицензионное программное обеспечение: Windows 10 Pro для образовательных учреждений, версия 1909; Microsoft Office Pro Plus 2007; Альта-Максимум, лиц. 168699; Антивирус Kaspersky Endpoint Security
3230	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.	комплект учебной мебели. Экран настенный. Лицензионное программное обеспечение: Windows 7 Pro, лиц. 60618367. Office Pro Plus 2007, лиц. 45525415. APM WinMachine договор Л2.09. КОМПАС -3D V19. АСТ тест, лиц. АСТ.РМ.А096.Л08018.04. WinRAR – LO9-2108. Антивирус Kaspersky Endpoint
423	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. зал электронной информации	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3536	Учебная аудитория для лабораторных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	комплект учебной мебели, доска.

**8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания по написанию контрольной работы размещены в кейсе дисциплины "Деловые коммуникации в управлении персоналом в таможенных органах" И.М. Донкан. <https://lk.dvgups.ru>

Далее нужно рассмотреть основные положения, относящиеся к институтам таможенного права.

Успеху проведения занятий способствует тщательная предварительная подготовка студентов, для этого им необходимо ознакомиться с заданием, определить примерный объем работы по подготовке к занятию, выделить вопросы и задачи, ответы на которые и решение без предварительной подготовки не представляются возможными; ознакомиться с перечнем нормативно-правовых актов, литературных источников, рекомендуемых для изучения. Провести реферирование литературы – изложение в письменной форме содержания статьи, научной работы, разделов учебных пособий и др. При ответах на вопросы и решении задач необходимо внимательно прочитывать их текст и попытаться дать аргументированное объяснение с обязательной ссылкой на соответствующую правовую норму. Порядок ответов может быть различным: либо вначале делается вывод, а затем приводятся аргументы, либо дается развернутая аргументация принятого решения, на основании которой предлагается ответ. Возможны и несколько вариантов ответов.

Занятия проводятся в форме свободной дискуссии при активном участии студентов, а так же в форме выступлений с докладами и презентационными материалами. Поэтому студенты имеют возможность дополнять выступающих, не соглашаясь с ними, высказывать и отстаивать свои точки зрения, поправлять выступающих, задавать им вопросы, предлагать для обсуждения новые проблемы. Вопросы могут быть заданы преподавателю.

Подготовка докладов возможна по отдельным темам программы, а также как подготовка докладов и сообщений на семинарское занятие. Целью подготовки докладов является привитие студентам навыков самостоятельной работы над литературными, нормативными и статистическими источниками, с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом. Доклад предлагается сопровождать самостоятельно подготовленной презентацией, что позволяет докладчику структурировать основные положения и тренирует умение выделять основное, а слушателям облегчает усвоение получаемой информации.

Разрешается использовать на занятиях записи с ответами на вопросы и задачи, выполненные во время подготовки к ним, тексты нормативных актов, учебную и дополнительную литературу. Как за устные, так и за письменные ответы студентам выставляются оценки по пятибалльной системе. По предложению преподавателя студент может изложить содержание выполненной им письменной работы на практических занятиях, после чего группе предлагается обсуждение проблемных вопросов в формате круглого стола.

Цель такой формы работы как решение ситуативных практических задач – выяснения степени усвоения изучаемого материала. Работа сдается обучающимися на следующем по плану занятии. Письменную работу может быть задана как по уже изученной, так и по изучаемой теме. Объем работы – 1-3 страницы. Основное отличие домашней контрольной работы от аналогичной аудиторной работы с использованием материалов состоит в степени сложности предлагаемых преподавателем задач. По окончании занятия преподаватель подводит итоги, отмечает уровень подготовки к занятию. Ряд тем после прослушивания лекций студентами изучаются самостоятельно согласно учебной программе. При подведении итогов самостоятельной работы преподавателем основное внимание должно уделяться разбору и оценке лучших работ, анализу недостатков. По предложению преподавателя обучающийся может изложить содержание выполненной им письменной работы на практических занятиях, после чего группе предлагается обсуждение проблемных вопросов в формате круглого стола.

2. Основные формы текущего контроля знаний: опросы, тестирование.

Опросы (письменные/устные), словарный диктант по категориальному аппарату, для чего обучающимся необходимо усвоить основные понятия (термины).

Тестирование может проводиться по отдельным темам курса и по всей дисциплине в виде итогового теста.

Для подготовки к промежуточной и итоговой аттестации студенту рекомендуется ознакомиться со списком вопросов и успешно ответить на содержащиеся в них вопросы. Основное в подготовке к экзамену - это повторение всего материала изученной дисциплины.

При дистанционном обучении возможна сдача экзамена в форме тестирования. Это на усмотрение преподавателя.

Для лиц с ОВЗ дополнительных условий не требуется. Дисциплина может быть освоена с применением дистанционных образовательных технологий

Для подготовки к промежуточной и итоговой аттестации студенту рекомендуется ознакомиться со списком вопросов и успешно ответить на содержащиеся в них вопросы. Основное в подготовке к экзамену - это повторение всего материала изученной дисциплины.



## Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Специальность 38.05.02 Таможенное дело

Специализация: Таможенная логистика

Дисциплина: Деловые коммуникации в управлении персоналом в таможенных органах

### Формируемые компетенции:

#### 1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
		Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично
-----------------	---	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

**2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета**

Компетенция УК-3

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
8. Виды делового общения
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.

Компетенция УК-6

12. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
20. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.

Компетенция ОПК-3

21. Стратегия и тактика проведения переговоров.
22. Стратегия составления самопрезентации.
23. Требования к культуре деловой речи.
24. Нравственная основа делового этикета.
25. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
26. Основные требования к записи бесед (переговоров).
27. Порядок проведения деловых визитов и бесед.

Компетенция ОПК-5

1. Управление как система воздействий на структуру (компоненты) деятельности.
2. Социальные аспекты функций управления в таможенных органах.
3. Классификация функций в управленческой деятельности, их характеристика.
4. Специфика организационного руководства в таможенных органах.
5. Специфика стилей управления в таможенных органах.
6. Социальные аспекты управления служебными коллективами в таможенных органах.
7. Формирование и управление профессиональной командой специалистов.
8. Личность руководителя в коллективе.
9. Формы и технологии управленческой деятельности руководителя.
10. Инновационные стратегии управления в организации

Образец экзаменационного билета

Дальневосточный государственный университет путей сообщения		
Кафедра (к712) Таможенное право и служебная деятельность 2 семестр, 2024-2025	Экзаменационный билет № Деловые коммуникации в управлении персоналом в таможенных органах Специальность 38.05.02 Таможенное дело Специализация: Таможенная логистика	Утверждаю» Зав. кафедрой Безотецкая И.П., канд. юрид. наук 19.05.2023 г.
Вопрос 1. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции . (УК-3)		
Вопрос 2. Стратегия и тактика проведения переговоров. (ОПК-3)		
Задача (задание) (ОПК-3)		

Примечание. В каждом экзаменационном билете должны присутствовать вопросы, способствующих формированию у обучающегося всех компетенций по данной дисциплине.

### 3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

1. Заключительный этап позволяет: (УК-6).
  - A. составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.
  - B. накопить полезный опыт на будущее
  - C. наметить дальнейшую тактику общения с собеседником
2. Свободное оперативное совещание: (ОПК-5).
  - A. - регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
  - B. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
  - C. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
3. В конце делового совещания руководитель должен (УК -3):.
  - A. Четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения.
  - B. Назвать ответственных исполнителей.
  - C. Выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.
4. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека (ОПК-3):
  - A. Эмпатия.
  - B. Общение.
  - C. Сотрудничество.
  - D. Рефлексия.

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между балльной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

### 4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировок вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.

Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.
Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.