

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Юридический институт*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Коммуникации в таможенном деле**

**Рекомендуется для направления подготовки/специальности**

38.05.02 «Таможенное дело»

**Направленность программы (профиль)**

ВЭД в условиях цифровизации экономики; Таможенный контроль

**1. Цели и задачи дисциплины:** формирование у обучающихся системных знаний по управлению деловыми коммуникациями как важной части таможенной деятельности.

**Задачи дисциплины:**

- представить деловые коммуникации как реальность рыночных характеристик современного информационного общества;
- обозначить основные проблемы предмета и показать пути решения этих проблем, методы управления деловыми коммуникациями в рамках таможенной деятельности;
- ознакомить с базовыми концепциями, методами, технологиями, инструментами управления деловыми коммуникациями и возможностями их использования при решении проблем, возникающих в практике управления таможенными органами.

**2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:** дисциплина «Коммуникации в таможенном деле» является дисциплиной по выбору по специальности 38.05.02 «Таможенное дело» (специалитет).

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

**Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций (индикаторов компетенций)**

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
<b>Универсальные компетенции</b>			
	УК-3.1 Осуществляет командную работу и социальное взаимодействие в команде	Основы риторики и коммуникаций Социология	
	УК-3.2 Осуществляет постановку целей командной работы; предлагает варианты командной стратегии для достижения поставленной цели	Основы риторики и коммуникаций Социология	Таможенный менеджмент Управление таможенными органами
	УК-5.3 Осуществляет коммуникативное взаимодействие, соблюдает этические и социальные нормы	Основы риторики и коммуникаций Социология	Этика государственной службы и государственного служащего
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>			
	ОПК-5.1 Четко формулирует цели и задачи коммуникации	Основы риторики и коммуникаций	Делопроизводство в таможенных органах

**3. Требования к результатам освоения дисциплины:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**Формируемые компетенции**

Компетенции	Название компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Осуществляет командную работу и социальное взаимодействие в команде УК-3.2 Осуществляет постановку целей командной работы; предлагает варианты командной стратегии для достижения поставленной цели
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.3 Осуществляет коммуникативное взаимодействие, соблюдает этические и социальные нормы
ОПК-5	Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	ОПК-5.1 Четко формулирует цели и задачи коммуникации

В результате изучения дисциплины студент должен:

***Знать:***

– теоретические истоки и концептуальные основы управления деловыми коммуникациями, закономерности их становления и развития, как в мировой практике, так и в практике таможенных органов;

– объектно-субъектный состав управления деловыми коммуникациями;

– целевые установки организации деятельности службы по связям с общественностью;

– технологии коммуникативной деятельности;

– особенности и основные направления взаимодействия с целевыми аудиториями организации;

***Уметь:***

– использовать научно-прикладной материал специальной дисциплины при решении профессиональных задач;

– интерпретировать действующие в мировой практике схемы управления деловыми коммуникациями применительно к конкретным ситуациям российской действительности;

– ориентироваться в современных формах и методах управления деловыми коммуникациями организации, коммуникативного взаимодействия с быстро изменяющейся внешней средой.

***Владеть навыками:***

– сбора, систематизации, обработки и использования информации, отражающей действительное положение дел во внутренней и внешне среде организации;

– сравнительного анализа и практического использования форм и методов управления деловыми коммуникациями организации;

– оперативного вхождения в коммуникативную проблему.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (очная форма обучения)

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль			
			4		
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	48		48		
В том числе:	-	-	-	-	-
<i>Лекции</i>	16		16		
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>					
<i>Семинары (С)</i>	32		32		
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>					
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	60		60		
Общая трудоемкость	час	108	108		
	зач. ед.	3	3		

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (очно-заочная форма обучения)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр			
			3		
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	34		34		
В том числе:				-	-
<i>Лекции</i>	17		17		
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>					
<i>Семинары (С)</i>	17		17		
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>					
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	74		74		
Общая трудоемкость	час	108	108		
	зач. ед.	3	3		

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (заочная форма обучения)

Вид учебной работы	Всего часов	Курс			
			2		
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	10		10		
В том числе:					-
<i>Лекции</i>	4		4		
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>					
<i>Семинары (С)</i>	6		6		
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>					
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	98		98		
Общая трудоемкость	час	108	108		
	зач. ед.	3	3		

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1.	Коммуникации: характеристики, средства, формы	– Основные характеристики деловых коммуникаций – Средства коммуникации – Формы коммуникации
2.	Коммуникации в организации	– Коммуникации как форма управления в организации – Структура внешних и внутренних коммуникаций в организации
3	Особенности коммуникации при осуществлении таможенной деятельности	– Влияние структуры таможенных органов на коммуникации при осуществлении таможенной деятельности. Внутренние коммуникации таможенных органов – Внешние коммуникации таможенных органов – Этика и деловой этикет при коммуникации таможенных органов

### 5.2 Разделы дисциплин и виды занятий

#### Очная форма

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Коммуникации: характеристики, средства, формы	8			10	22	40
2.	Коммуникации в организации	4			10	20	34
3	Особенности коммуникации при осуществлении таможенной деятельности	4			12	18	34

#### Очно-заочная форма

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Коммуникации: характеристики, средства, формы	5			5	24	34
2.	Коммуникации в организации	6			6	25	37
3	Особенности коммуникации при осуществлении таможенной деятельности	6			6	25	37

#### Заочная форма

№	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ.	Лаб.	Семина	СРС	Всего
---	---------------------------------	-------	--------	------	--------	-----	-------

п/п			зан.	зан.			го час.
1.	Коммуникации: характеристики, средства, формы	1			2	32	35
2.	Коммуникации в организации	1			2	33	36
3	Особенности коммуникации при осуществлении таможенной деятельности	2			2	33	37

#### 6. Лабораторный практикум не предусмотрен

#### 7. Практические занятия (семинары)

Наименование темы (раздела) дисциплины	Тема практического и /или семинарского занятия	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Коммуникации: характеристики, средства, формы	Основные характеристики деловых коммуникаций Средства коммуникации Формы коммуникации	10	5	2
Коммуникации в организации	Коммуникации как форма управления в организации Структура внешних и внутренних коммуникаций в организации	10	6	2
Особенности коммуникации при осуществлении таможенной деятельности	Влияние структуры таможенных органов на коммуникации при осуществлении таможенной деятельности. Внутренние коммуникации таможенных органов Внешние коммуникации таможенных органов Этика и деловой этикет при коммуникации таможенных органов	12	6	2

#### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Тип аудитории	Оснащение аудитории
Лекционная	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, Технически оснащенное помещение, предназначенное для образовательных мероприятий или проведения различных академических заседаний, конференций. Wi-Fi. Программное обеспечение: продукты Microsoft (ОС, пакет офисных приложений, в т.ч. MS Office/ Office 365, Teams, Skype)
Семинарская	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: , Комплект специализированной мебели; технические средства: Мультимедийный Проектор Acer H6517ABD, Экран для проектора, Доска маркерная, Wi-fi Программное обеспечение: продукты Microsoft (ОС, пакет офисных приложений, в т.ч. MS Office/ Office 365, Teams, Skype)
Для самостоятельной работы	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: , Комплект специализированной мебели; технические

обучающихся	средства: Мультимедийный Проектор Acer H6517ABD, Экран для проектора, Доска маркерная, Wi-fi Программное обеспечение: продукты Microsoft (ОС, пакет офисных приложений, в т.ч. MS Office/ Office 365, Teams, Skype)
-------------	---

## 9. Информационное обеспечение дисциплины:

ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС «Троицкий мост»

### 2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации <http://docs.cntd.ru/>
- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>
- поисковая система Google <https://www.google.ru/>
- реферативная база данных SCOPUS <http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

## 10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

### а) основная литература

1. Слепухина Г.В., Деловая коммуникация, Учебное пособие. Электронное издание / Магнитогорск, 2017.
2. Федоренко, К.П. Общий и таможенный менеджмент : учебник / К.П. Федоренко, В.В. Витюк, О.В. Нетаев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. – 618 с.– ISBN 978-5-4475-9661-3. – DOI 10.23681/486378.
3. Федоренко, К.П. Таможенный менеджмент : учебник / К.П. Федоренко, В.В. Витюк, О.В. Нетаев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 609 с.– Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9391-9. – DOI 10.23681/473316.

### б) дополнительная литература

1. Голуб О.Ю., Тихонова С.В. Теория коммуникации: учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2011. [Электрон.ресурс]. Режим доступа: Электронная библиотечная система knigafund URL: <http://www.knigafund.ru>
2. Колобова И.Н. Общий менеджмент в схемах: Учебное пособие. .- М.: Изд-во РТА, 2011.
3. Колобова И.Н. Психология делового общения: курс лекций. - М.: РИО РТА, 1998.
4. Колобова И.Н. Психология управления: учебное пособие.- М.: Изд- воРТА, 2014.
5. Колобова И.Н., Кузнецов С.С. Управление таможенными органами на основе процессного подхода: Монография. - М.: Изд-во РТА, 2010.

6. Профессиональное деловое общение / Г. Гутброд ; пер. с англ. М.: Волтере Клувер, 2007.

7. Семенова Н.К. Организационное поведение: Учебное пособие. - Владивосток: Изд-во ДВФУ, 2011 г.

## **11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Для надёжного изучения дисциплины рекомендуется посещение лекций с обязательной её записью вслед за лектором, проработка лекций в ходе самостоятельной работы с выполнением контрольного задания, активное участие в практических занятиях, обязательная подготовка и выступления с научными сообщениями по наиболее актуальным направлениям теории дисциплины, участие в работе студенческого научного кружка и научных конференциях по теории и практике таможенного менеджмента и управления в таможенных органах.

Самостоятельная работа студентов состоит в выполнении следующих видов работ: проработка лекционного материала, конспектирование рекомендованной литературы, подготовка докладов и сообщений к занятиям, выполнение курсовой работы, подготовка к сдаче экзамена.

Для успешного усвоения учебной программы обучающимся необходимо принять непосредственное участие в групповых упражнениях, ролевых играх, тренингах по экспертно-аналитическому моделированию.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и индивидуальной работы со студентами, по результатам выполнения самостоятельных работ и компьютерного тематического тестирования. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- проверка качества усвоения проблемных вопросов изучаемого материала в ходе плановых занятий;
- выполнение самостоятельных домашних заданий в рабочих тетрадях, их оценивание и обсуждение результатов;

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета. На зачете осуществляется комплексная проверка знаний, умений и навыков студентов. Теоретические знания оцениваются путем устного опроса студентов. Практические навыки и умения проверяются посредством выполнения контрольных заданий, написания докладов, эссе, решения тестов, обсуждения на семинарских занятиях контрольных вопросов.

Сущность подготовки к сдаче итоговой аттестации заключается в повторном прочтении учебного материала по недостаточно усвоенным разделам. Студент, используя рекомендованную по дисциплине литературу, должен обратиться к соответствующим разделам и изучить их. Целесообразно практиковать письменное изложение отдельных вопросов, подготовку конспектов или тезисов по тематике дисциплины, выписки цитат изучаемого материала, составление вспомогательных схем и таблиц.

Усвоение дисциплины должно способствовать подготовке специалистов в сфере таможенного дела с новым управленческим мировоззрением, ориентированных на человеческий фактор, способных принимать эффективные решения в новых экономических условиях.

Оценивание студентов на зачете осуществляется в соответствии с требованиями и критериями, установленными в вузе. Учитываются как результаты текущего контроля, так и знания, навыки и умения, непосредственно показанные студентами в ходе зачета.

В качестве оценочных средств на протяжении семестра используются устные опросы, тестирование.



**Кафедра таможенного дела**

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г., протокол № \_\_\_

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ Т.Н. Сауренко

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**КОММУНИКАЦИИ В ТАМОЖЕННОМ ДЕЛЕ**

38.05.02 «ТАМОЖЕННОЕ ДЕЛО»

СПЕЦИАЛИСТ

**Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине  
КОММУНИКАЦИИ В ТАМОЖЕННОМ ДЕЛЕ**

**По направлению 38.05.02 Таможенное дело**

(указываются код и наименования направления (ий))

подготовки (специальности (ей) и/или профилей (специализаций))

специалист

Код контролируемой компетенции или ее части	Сводная оценочная таблица дисциплины «Коммуникации в таможенном деле»		Аудиторная работа				СРС		Баллы темы	Баллы раздела	
	Раздел	Тема	Формы контроля уровня освоения ООП								
			Работа на занятии	Выполнение аттестационных работ	Индивидуальная работа	Ответы на теоретические вопросы	Решение ситуационных задач	Научная работа			Прочие формы контроля
УК-5.3, ОПК-5.1	Раздел 1. Коммуникации	Основные характеристики деловых коммуникаций	2				2		1	5	
	: характеристик и, средства, формы	Средства коммуникации	2				2		1	5	
		Формы коммуникации	2	8			2		2	14	24
УК-3.2, УК-3.1	Раздел 2. Коммуникации в организации	Коммуникации как форма управления в организации	2				2		2	6	
		Структура внешних и внутренних коммуникаций в организации	2	8			2		2	14	20
УК-5.3, ОПК-5.1	Раздел 3. Особенности коммуникации при осуществлении таможенной деятельности	Влияние структуры таможенных органов на коммуникации при осуществлении таможенной деятельности. Внутренние коммуникации таможенных органов	2				2		2	6	
		Внешние коммуникации таможенных органов	2				2		2	6	
		Этика и деловой этикет при коммуникации таможенных органов	2	8			2		2	14	26
	диф. зачет								30	30	
	Итого		16	24	0	0	18	0	16	100	100

**Кафедра таможенного дела**  
**Кейс-задача**  
по дисциплине: «**Коммуникации в таможенном деле**»

**Цель:** в упражнении отрабатываются коммуникативные навыки, умение найти аргументы в пользу своей позиции, презентационные навыки.

**Время:** 50-60 минут.

**Размер группы:** 12–30 человек.

**Описание.** Вся группа делится на команды по 3–4 человека, кроме одного человека, которая будет играть роль участника ВЭД.

Преподаватель предлагает командам выступить в роли преступных элементов. Прослушавшие ряд лекций и владеющие даром убеждения криминальные элементы, смогут лучше, чем просто люди с улицы убедить участника ВЭД отказаться от законного перемещения товаров и склонить его к занижению таможенной стоимости, недостоверному декларированию и т.д.. Каждая мини-группа должна будет подготовить самые заманчивые предложения для того, чтобы уговорить участника ВЭД.

Группам дается 10 минут на подготовку, после чего один посланник от каждой группы выступает, обращаясь к участнику ВЭД.

После выступлений участник ВЭД говорит о том, захотелось ли ему остаться в правовом поле, какие плюсы и минусы увидела она в выступлениях каждого.

**Кафедра таможенного дела**  
**Кейс-задача**  
по дисциплине: «**Коммуникации в таможенном деле**»

Преподавателем раздаются карточки на которых написаны названия эмоций. Задача студента сказать слово «Здравствуйте» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить студент.

Список эмоций:

Радость.

Удивление.

Сожаление.

Разочарование.

Подозрительность.

Грусть.

Веселье.  
Холодное равнодушие.  
Спокойствие.  
Заинтересованность.  
Уверенность.  
Желание помочь.  
Усталость.  
Волнение.  
Энтузиазм.  
Рефлексия: (5 минут)

Обсуждение:

Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?

### **Кафедра таможенного дела**

#### **Кейс-задача**

по дисциплине: «**Коммуникации в таможенном деле**»

Изучив представленные картинки попытаться описать происходящую ситуацию и настроения персонажей, исходя из невербальных жестов, поз и мимики.

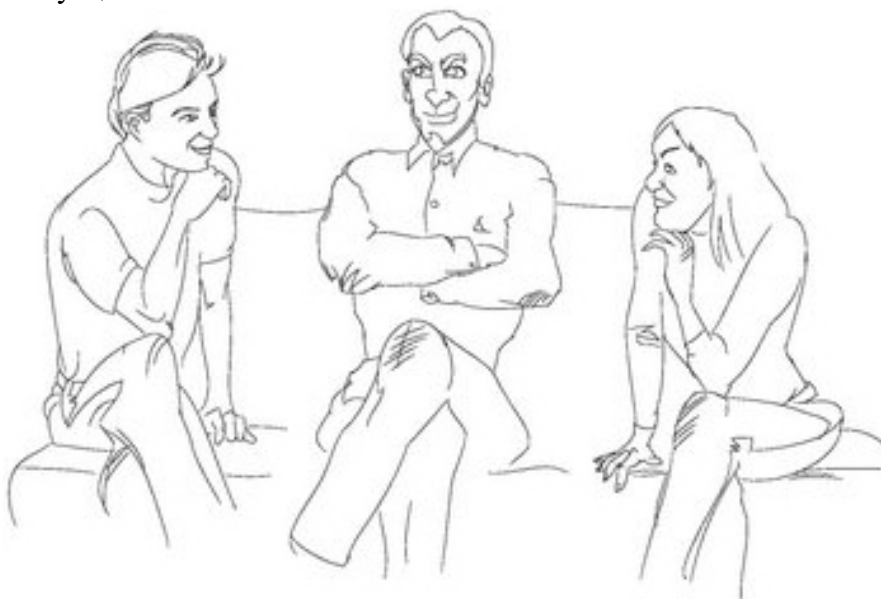
Ситуация 1



Ситуация 2



Ситуация 3.



**Кафедра таможенного дела**  
**Перечень дискуссионных тем**  
по дисциплине: «**Коммуникации в таможенном деле**»

1. Какие научные школы занимались вопросами коммуникации?
2. Чем коммуникация отличается от информации?
3. Что такое организационные коммуникации?
4. В чем заключаются внешние и внутренние коммуникации организации?
5. Почему коммуникации организации являются связующим процессом?
6. Почему менеджер должен уделять управлению коммуникациями значительную часть своего времени?
7. В чем особенности коммуникаций государственных организаций?
8. Каковы внутренние и внешние целевые аудитории ФТС России?
9. Для чего ФТС России должна взаимодействовать с внутренними целевыми аудиториями?

10. Для чего ФТС России должна взаимодействовать с внешними целевыми аудиториями?
11. Как можно охарактеризовать состояние внутренних коммуникаций таможенной службы на текущий момент? Приведите примеры.
12. Как можно охарактеризовать состояние внешних коммуникаций таможенной службы на текущий момент? Приведите примеры.
13. Каковы тенденции развития коммуникативного взаимодействия ФТС с целевыми аудиториями?
14. В чем заключается деятельность Управления по связям с общественностью ФТС России?
15. Как Вы оцениваете взаимодействие Управления по связям с общественностью ФТС России со средствами массовой информации? Приведите примеры.
16. Каковы основы организационной культуры?
17. В чем заключаются понятие и функции организационной культуры?
18. Какие факторы влияют на формирование организационной культуры?
19. Приведите примеры различных видов организационной культуры.
20. Как влияет организационная культура на степень развития внутренних и внешних организационных коммуникаций?
21. Охарактеризуйте текущее состояние организационной культуры таможенных органов России.
22. Что включает в себя понятие Public Relations?

**Кафедра таможенного дела**  
**Темы рефератов**

по дисциплине: «**Коммуникации в таможенном деле**»

1. История развития теории коммуникаций.
2. Социологические аспекты коммуникации.
3. Современные тенденции в развитии массовой коммуникации.
4. Бизнес-коммуникация: привычные модели и инновационные подходы.
5. Коммуникативные проблемы современного бизнеса и менеджмента.
6. Коммуникативный процесс в государственных структурах.
7. Внутренние коммуникации в компании как инструмент создания единой команды. Формирование общего видения целей, задач и перепёк-
8. Роль и значение внутренних коммуникаций в управлении организацией.
9. Внутрикорпоративные коммуникации как антикризисная мера.
10. Роль и значение внешних коммуникаций в управлении организацией.
11. Опыт ведущих российских компаний в построении эффективных коммуникаций.
12. Методики организации эффективной внутренней коммуникации (корпоративные газеты, сайты; мероприятия (выезды, праздники); общение с руководящим составом; конкурсы).
13. Public Relations как оптимальная модель коммуникативного взаимодействия организации с общественностью.
14. Современные информационные технологии как средство управления коммуникативными процессами организации.

15. Организационная культура таможенных органов Российской Федерации.
16. Особенности управления в таможенных органах Российской Федерации.
17. Мотивация труда в таможенных органах Российской Федерации.
18. Обобщение опыта развития научной организации управления коммуникативными процессами в России.
19. Обобщение опыта развития научной организации управления коммуникациями за рубежом.
20. Моделирование и количественная оценка качеств руководителя PR-службы современного типа: отечественный и зарубежный опыт.
21. Разработка общих требований к формированию системы управления коммуникациями в таможенном органе.
22. Применение ситуационного анализа в постановке жизненных целей.
23. Освоение новой работы и адаптация в трудовом коллективе - как результат грамотного управления коммуникациями.
24. Разработка PR-технологии (на примерах).
25. Методы исследования процессов управления коммуникациями.
26. Технология текущего, среднесрочного и перспективного планирования PR-деятельности руководителя.
27. Оценка эффективности организации управления коммуникациями в таможенных органах.

### **Кафедра таможенного дела**

#### **ВОПРОСЫ**

#### **фронтального опроса**

по дисциплине: «**Коммуникации в таможенном деле**»

#### **Раздел 1**

1. Назовите основные цели коммуникаций.
2. Перечислите структурные компоненты общения.
3. Назовите функции и виды деловой коммуникации.
4. Охарактеризуйте основные элементы коммуникационного процесса.
5. Перечислите этапы коммуникативного контакта.
6. Приведите пример коммуникационного процесса.
7. Что такое средства коммуникации? Перечислите основные из них.
8. В чем состоят особенности вербальной коммуникации?
9. Назовите виды речи.
10. В чем состоят основные принципы речевого воздействия?
11. Перечислите подсистемы невербальной коммуникации.
12. Какие функции выполняет невербальная коммуникация?
13. Перечислите виды жестов в деловой коммуникации.
14. Назовите основные эмоциональные состояния человека.
15. Перечислите основные формы деловой коммуникации.
16. Назовите функции деловой беседы.
17. Что является целью любых деловых переговоров?
18. Поясните стадию подготовки деловых переговоров.
19. В чем состоят отличия мягкого, жесткого и принципиального подходов?
20. В чем состоят особенности публичной речи как формы деловой коммуникации?

## Раздел 2

1. Роль внутренних коммуникаций в управлении организацией;
2. Целевые аудитории внутри организации;
3. Виды коммуникативного взаимодействия с внутренними целевыми аудиториями организации;
4. Выстраивание эффективных коммуникаций с различными видами целевых аудиторий;
5. Роль коммуникаций при принятии управленческих решений;
6. Значение коммуникаций при принятии управленческих решений.

## Раздел 3

1. Назовите уровни управления ФТС России
2. Опишите структуру РТУ ФТС России.
3. Опишите особенности коммуникации в зависимости от организационной структуры: линейной, линейно-функциональной, линейно-штабной и функциональной.
4. Приведите пример вертикальных и горизонтальных коммуникаций в при осуществлении таможенной деятельности.
5. Опишите внешнюю среду таможенных органов
6. Назовите перечень органов, государственной власти с которыми ФТС России осуществляет взаимодействие. В какой форме? По каким вопросам?
7. Приведите примеры внешних коммуникаций таможенных органов.
8. Перечислите нормативные основы осуществления внешних коммуникаций в таможенных органах.
9. Сформулируйте особенности коммуникации таможенных органов с участниками ВЭД.

### Кафедра таможенного дела Типовой тест

по дисциплине: «Коммуникации в таможенном деле»

1. Что можно отнести к фазе концентрации?
  - 1) Сосредоточение на особенностях поведения партнера
  - 2) Обоснование партнёрами собственной точки зрения
  - 3) Происходит принятие на себя ответственности за принятые решения или сообщает о прекращении контакта
2. Как называется предмет труда, который присутствует в процессе управления?
  - 1) Рабочая сила
  - 2) Информация
  - 3) Деньги
3. Что включает в себя исходную информацию, а так же указывает на её недостаточность?
  - 1) Сообщение
  - 2) Канал
  - 3) Вопрос
4. Целью какого типа вопроса является получение согласия или подтверждения?
  - 1) Альтернативные
  - 2) Проверочные
  - 3) Закрытые
5. Что нужно чтобы ответить на заданный вопрос?
  - 1) Компетентность



- 2) Адекватность
- 3) Внимательность
6. В какой фазе нужно планировать контакт, правильно выбирать место время?
  - 1) Фаза установления контакта
  - 2) Фаза подготовки
  - 3) Фаза анализа
7. Что относится к фазе установления контакта?
  - 1) «Подстроиться» под партнера
  - 2) Сосредоточение на особенностях поведения партнера
  - 3) Обоснование собственной точки зрения
8. За что отвечает фаза фиксации результата и завершения контакта?
  - 1) За сосредоточение внимания на содержании проблемы
  - 2) За осмысление и обсуждение аргументов
  - 3) За подведение итогов достигнутым договоренностям
9. С какой целью задаются вопросы?
  - 1) Для вовлечения партнера в разговор
  - 2) Для налаживания дружеских контактов
  - 3) Для удовлетворения потребностей
10. Какой вопрос предполагает развернутый ответ?
  - 1) Наступательные
  - 2) Открытые
  - 3) Вопросы-вовлечения
11. На что подразделяется информация, используемая для коммуникационного управления?
  - 1) Избирательную
  - 2) Базовая
  - 3) Познавательная
12. Что относится к текущей информации?
  - 1) Телефонные разговоры
  - 2) Переписка в социальных сетях
  - 3) Кассовый чек
13. За что отвечают собеседники во время подведения итога?
  - 1) За настроение
  - 2) За потраченное время
  - 3) За принятие ответственности за принятые решения
14. Что включает в себя фаза подготовки?
  - 1) Правильный выбор места и времени
  - 2) Выбор подходящего костюма
  - 3) Правильный выбор погодных условий
15. Что является целью анализа?
  - 1) Узнать расположение духа собеседника
  - 2) Сбор конкретной информации
  - 3) Получение личной информации
16. Что относится к фазе аргументации и убеждения?
  - 1) Снятие психическое напряжение
  - 2) Сосредоточение на особенностях поведения партнера
  - 3) Обоснование партнерами собственной точки зрения
17. Что относится к недокументированной текущей информации?
  - 1) Бухгалтерские документы
  - 2) Счёта

- 3) Совещания
18. Какой фазы контактов не существует?
- 1) Фаза анализа
  - 2) Фаза общения
  - 3) Фаза установления контакта
19. С какой целью не задаются вопросы?
1. Вовлечь партнера в разговор
  2. Контролировать процесс общения
  3. Манипулировать собеседником
20. К типам вопросов не относится?
1. Смешанные
  2. Наступательные
  3. «Хвостатые» вопросы
21. Основной цель вопросов «ярлыков» является?
1. Заинтересовать собеседника
  2. Получить согласие партнера ( Ответ «ДА»)и вовлечь в разговор
  3. Незаметно натолкнуть партнера на что –то
22. При каких условиях нельзя задавать вопросы?
1. Если вам это не интересно
  2. Если вы не знаете ничего о предмете обсуждения
  3. Если собеседник не настроен на общение с вами
23. Найдите правильный ответ.
1. Информация, используемая для коммуникационного управления, подразделяется на Базовую и универсальную
  2. Информация, используемая для коммуникационного управления, подразделяется на универсальную и профессиональную
  3. Информация, используемая для коммуникационного управления, подразделяется на базовую и текущую

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

**Разработчики:**

доцент

кафедры таможенного дела

должность, название кафедры

\_\_\_\_\_

подпись

А.М. Сорокин

инициалы, фамилия

**Руководитель программы**

Зав. кафедрой таможенного дела

название кафедры

\_\_\_\_\_

подпись

Т.Н. Сауренко

инициалы, фамилия

**Заведующий кафедрой**

таможенного дела

название кафедры

\_\_\_\_\_

подпись

Т.Н. Сауренко

инициалы, фамилия