

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
имени ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»**

**Институт управления и государственной службы  
Кафедра таможенного дела**

**УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ИУиГС  
Р.Г. Харьковский**

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ НАЛОГОВЫХ ОРГАНОВ С  
ГРАЖДАНСКИМ ОБЩЕСТВОМ»**

По направлению подготовки 38.04.01 Экономика

Программа магистратуры – Налоги и финансовый консалтинг

Луганск – 2023

Рабочая программа учебной дисциплины «Формы коммуникации налоговых органов с гражданским обществом» по направлению подготовки 38.04.01 Экономика. Налоги и финансовый консалтинг – 20 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Формы коммуникации налоговых органов с гражданским обществом» составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 38.04.01 Экономика (программа магистратуры «Налоги и финансовый консалтинг»), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 июля 2020 г. № 939.

СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. пед. н., доцент Горбулич И.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры таможенного дела «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_

Заведующий кафедрой  
Таможенного дела \_\_\_\_\_

А.Е. Пожидаев

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

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_.

Председатель учебно-методической  
комиссии института \_\_\_\_\_

А.А. Резник

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

Цель изучения дисциплины – формирование у обучающихся теоретико-методологических познаний в области коммуникационных процессов в сфере налогообложения, а также реализация требований к освоению компетенций, необходимых для решения профессиональных задач и управления социальными коммуникациями.

#### **Задачи:**

- сформировать систему знаний по осуществлению эффективного коммуникационного процесса с гражданским обществом;
- обобщить теоретические знания о современной системе государственного управления коммуникационными процессами в России;
- овладение понятийным аппаратом дисциплины;
- сформировать навыки осуществления алгоритма коммуникационного процесса в налоговой сфере;
- освоить принципы, методы, функции и инструментарий в системе коммуникации налоговых органов;
- выявлять тенденции развития коммуникационных процессов в налоговой деятельности.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП ВО**

Дисциплина «Формы коммуникации налоговых органов с гражданским обществом» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания основных институтов современного гражданского общества; места и роли налоговых органов в структуре государственного управления; умения конструктивно выстраивать взаимоотношения для решения профессиональных задач; навыками взаимодействия и диалога с гражданами и институтами гражданского общества на основе ценностей гражданского демократического общества.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: Профессиональные коммуникации на иностранном языке, Организация налоговых проверок и служит основой для освоения дисциплин: Управление командой и самореализация, Механизмы современного государственного управления и др.

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

| Код и наименование компетенции                                                                              | Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)                                                                                       | Перечень планируемых результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-1 Способен координировать структурные подразделения организации по вопросам финансового консультирования | ПК-1.1. Устанавливает и поддерживает деловые контакты, связи, отношения, коммуникации с сотрудниками, представителями иных организаций и гражданами | <b>знать:</b> термины, понятия, подходы в области осуществления деловой коммуникации.<br><b>уметь:</b> осуществлять деловые контакты, выстраивать конструктивные рабочие отношения с сотрудниками.<br><b>владеть</b> способностью применять разнообразные методы осуществления деловых контактов.                                                                                                                                                                                                                |
| ПК-3 Способен осуществлять профессиональную служебную деятельность в Федеральной налоговой службе           | ПК-3.3. Понимает принципы предоставления государственных услуг                                                                                      | <b>знать:</b> понятие и признаки государственных и услуг, требования к разработке административных регламентов услуг, формы предоставления государственных услуг.<br><b>уметь:</b> ставить цели и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления государственных услуг; организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных услуг;<br><b>владеть:</b> методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных услуг. |

### 4. Структура и содержание дисциплины

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

| Вид учебной работы                                     | Объем часов (зач. ед.) |                    |                    |
|--------------------------------------------------------|------------------------|--------------------|--------------------|
|                                                        | Очная форма            | Очно-заочная форма | Заочная форма      |
| Общая учебная нагрузка (всего)                         | 144<br>(4 зач. ед)     | 144<br>(4 зач. ед) | 144<br>(4 зач. ед) |
| Обязательная контактная работа (всего)<br>в том числе: | 54                     | 48                 | 12                 |

|                                                                                                                                   |           |           |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Лекции                                                                                                                            | 12        | 12        | 4          |
| Семинарские занятия                                                                                                               | -         |           | -          |
| Практические занятия                                                                                                              | 36        | 36        | 8          |
| Лабораторные работы                                                                                                               | -         |           | -          |
| Курсовая работа (курсовой проект)                                                                                                 | -         |           | -          |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> ) | -         |           | -          |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>                                                                                    | <b>96</b> | <b>96</b> | <b>132</b> |
| Форма аттестации                                                                                                                  | зачет     | зачет     | зачет      |

## 4.2. Содержание разделов дисциплины

**Тема 1.** Понятие коммуникации: виды, принципы, задачи. Коммуникативный процесс и препятствия в коммуникациях.

**Тема 2.** Общие положения процесса коммуникаций. Структура коммуникационных процессов. Элементы и этапы процесса коммуникации.

**Тема 3.** Принципы коммуникативного взаимодействия: общая характеристика. Принцип кооперации. Принцип истинности. Принцип информативности. Принцип экономии. Принцип адекватности.

**Тема 4.** Вербальные и невербальные методы коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.

**Тема 5.** Понятие эффективности коммуникации. Цель коммуникативного взаимодействия; понятие коммуникативной стратегии. Понятие коммуникативной тактики. Типы коммуникативных тактик. Речь в социальном взаимодействии. Речь и социализация. Речь как средство утверждения социального статуса. Закономерности речи в условиях массовой коммуникации. Условия эффективной коммуникации в различных видах деятельности.

**Тема 6.** Основы процессно-ориентированного подхода к управлению налоговыми органами. Налоговые органы как функциональная система и система управления. Цели и задачи налоговых органов. Функции налоговых органов.

**Тема 7.** Управленческие коммуникации в налоговых органах и их значение. Проблемы коммуникаций в налоговых органах.

**Тема 8.** Состояние и перспективы развития внутренних и внешних коммуникаций в области налоговых органов в РФ. Перспективы развития внутренних и внешних налоговых коммуникаций.

**Тема 9.** Социальный аспект коммуникативного поведения. Понятие о социальной роли. Сигналы социальной роли. Внешние проявления эмоциональных состояний.

### 4.3. Лекции

| №<br>п/п      | Название темы                                                                                        | Объем часов    |                           |                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|------------------|
|               |                                                                                                      | Очная<br>форма | Очно-<br>заочная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.            | Понятие коммуникации: виды, принципы, задачи. Коммуникативный процесс и препятствия в коммуникациях. | 2              | 4                         | 2                |
| 2.            | Общие положения процесса коммуникаций                                                                | 2              |                           |                  |
| 3.            | Принципы коммуникативного взаимодействия                                                             | 2              | 2                         |                  |
| 4.            | Вербальные и невербальные методы коммуникации                                                        | 2              |                           |                  |
| 5.            | Понятие эффективности коммуникации                                                                   | 2              | 2                         |                  |
| 6.            | Основы процессно-ориентированного подхода к управлению налоговыми органами                           | 2              | 4                         |                  |
| 7.            | Управленческие коммуникации в налоговых органах и их значение                                        | 2              |                           |                  |
| 8.            | Состояние и перспективы развития внутренних и внешних налоговых коммуникаций в РФ                    | 2              | 2                         |                  |
| 9.            | Социальный аспект коммуникативного поведения                                                         | 2              | 2                         | 2                |
| <b>Итого:</b> |                                                                                                      | <b>18</b>      | <b>18</b>                 | <b>4</b>         |

### 4.4. Практические (семинарские) занятия

| №<br>п/п      | Название темы                                                                                        | Объем часов    |                           |                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|------------------|
|               |                                                                                                      | Очная<br>форма | Очно-<br>заочная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.            | Понятие коммуникации: виды, принципы, задачи. Коммуникативный процесс и препятствия в коммуникациях. | 4              | 4                         | 2                |
| 2.            | Общие положения процесса коммуникаций                                                                | 4              | 4                         |                  |
| 3.            | Принципы коммуникативного взаимодействия                                                             | 4              | 4                         | 2                |
| 4.            | Вербальные и невербальные методы коммуникации                                                        | 4              | 4                         |                  |
| 5.            | Понятие эффективности коммуникации                                                                   | 4              | 4                         |                  |
| 6.            | Основы процессно-ориентированного подхода к управлению налоговыми органами                           | 4              | 4                         |                  |
| 7.            | Управленческие коммуникации в налоговых органах и их значение                                        | 4              | 4                         | 2                |
| 8.            | Состояние и перспективы развития внутренних и внешних налоговых коммуникаций в РФ                    | 4              | 4                         |                  |
| 9.            | Социальный аспект коммуникативного поведения                                                         | 4              | 4                         | 2                |
| <b>Итого:</b> |                                                                                                      | <b>36</b>      | <b>36</b>                 | <b>4</b>         |

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

| №<br>п/п | Название темы                                                                     | Вид СРС                                                                         | Объем часов    |                           |                  |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|------------------|
|          |                                                                                   |                                                                                 | Очная<br>форма | Очно-<br>заочная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.       | Понятие коммуникации                                                              | Выполнение практических заданий (таблицы, кейсы, задания проблемного характера) | 8              | 8                         | 14               |
| 2.       | Общие положения процесса коммуникаций                                             | Выполнение практических заданий (таблицы, кейсы, задания проблемного характера) | 8              | 8                         | 14               |
| 3.       | Принципы коммуникативного взаимодействия                                          | Выполнение практических заданий (таблицы, кейсы, задания проблемного характера) | 8              | 8                         | 14               |
| 4.       | Вербальные и невербальные методы коммуникации                                     | Выполнение практических заданий (таблицы, кейсы, задания проблемного характера) | 8              | 8                         | 14               |
| 5.       | Понятие эффективности коммуникации                                                | Выполнение практических заданий (таблицы, кейсы, задания проблемного характера) | 8              | 8                         | 14               |
| 6.       | Основы процессно-ориентированного подхода к управлению налоговыми органами        | Выполнение практических заданий (таблицы, кейсы, задания проблемного характера) | 8              | 8                         | 14               |
| 7.       | Управленческие коммуникации в налоговых органах и их значение                     | Выполнение практических заданий (таблицы, кейсы, задания проблемного характера) | 10             | 10                        | 14               |
| 8.       | Состояние и перспективы развития внутренних и внешних налоговых коммуникаций в РФ | Выполнение практических заданий (таблицы, кейсы, задания проблемного характера) | 10             | 10                        | 14               |
| 9.       | Социальный аспект коммуникативного поведения                                      | Выполнение практических заданий (таблицы,                                       | 8              | 8                         | 14               |

|               |  |                                             |           |           |            |
|---------------|--|---------------------------------------------|-----------|-----------|------------|
|               |  | кейсы, задания<br>проблемного<br>характера) |           |           |            |
| <b>Итого:</b> |  |                                             | <b>96</b> | <b>96</b> | <b>132</b> |

**4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Коммуникации таможенных органов с гражданским обществом» не предполагаются учебным планом.**

## **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется на основе компетентностного, личностно ориентированного, деятельностного, группового подходов с использованием технологий: объяснительно-иллюстративного обучения, информационных технологий, проектного обучения, технологии кейсов с учетом следующих этапов обучения каждой темы:

- 1 – получение теоретической основы учебного материала на лекции;
- 2 – формирование оперативных умений и навыков в малых группах;
- 3 – индивидуальный контроль сформированности компетенции;
- 4 – этап предметной рефлексии и рефлексии способов деятельности.

## **6. Формы контроля освоения дисциплины**

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- доклад / сообщение;
- таблица;
- задание/ситуационная задача;
- реферат;
- тесты;
- самостоятельная работа;
- контрольная работа.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить результаты текущей и промежуточной аттестации обучающихся по данной дисциплине, помещаются в приложении к рабочей программе в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств».

Промежуточная аттестация по результатам освоения дисциплины проходит в форме письменного зачета (включает в себя ответы на теоретические вопросы и выполнение практического задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.



| Шкала оценивания<br>(экзамен) | Характеристика знания предмета и<br>ответов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Зачеты     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| отлично (5)                   | Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. | зачтено    |
| хорошо (4)                    | Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.                                      |            |
| удовлетворительно (3)         | Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.                                    |            |
| неудовлетворительно (2)       | Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.                           | не зачтено |

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература:**

1 Макрусов, В.В. Таможенный менеджмент : учеб. для вузов / В.В. Макрусов. – СПб. : Интермедия, 2019. – 384 с.

2 Овсянко, Д.М. Государственная служба Российской Федерации : учеб. пособие для вузов / Д.М. Овсянко ; М-во образования и науки РФ;

Моск. гос. юрид. академия. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Юристъ, 2018. – 447 с.

3 Федоренко, К.П. Общий и таможенный менеджмент : учебник / К.П. Федоренко, В.В. Витюк, О.В. Нетаев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 618 с.

#### **б) дополнительная литература:**

1. Демин, А.А. Государственная служба : учеб. пособие / А.А. Демин. – 6-е изд., испр. и доп. – М. : Книгодел, 2020. – 184 с.

2. Рожкова, Ю.В. Управление в системе таможенных органов : учеб. пособие / Ю.В. Рожкова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. агентство по образованию; Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования «Оренбург. гос. ун-т». – Оренбург : ИПК ГОУ ОГУ, 2020. – 161 с.

#### **в) методические рекомендации:**

#### **г) интернет-ресурсы:**

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

#### **Электронные библиотечные системы и ресурсы**

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Справочная правовая система «Консультант Плюс» – <https://www.consultant.ru/sys/>

Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик – <https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301354/>

#### **Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

### **8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Государственная и муниципальная служба» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

| Функциональное назначение | Бесплатное программное обеспечение    | Ссылки                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Офисный пакет             | Libre Office 6.3.1                    | <a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>                                                              |
| Операционная система      | UBUNTU 19.04                          | <a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a>                                                                                                                                                                                     |
| Браузер                   | FirefoxMozilla                        | <a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>                                                                                                                                                   |
| Браузер                   | Opera                                 | <a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>                                                                                                                                                                                   |
| Почтовый клиент           | MozillaThunderbird                    | <a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>                                                                                                                                                 |
| Файл-менеджер             | FarManager                            | <a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>                                                                                                                                               |
| Архиватор                 | 7Zip                                  | <a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>                                                                                                                                                                                 |
| Графический редактор      | GIMP (GNU Image Manipulation Program) | <a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a><br><a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a><br><a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a> |
| Редактор PDF              | PDFCreator                            | <a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>                                                                                                                                                       |

## 9. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт

оценочных средств по учебной дисциплине

**«Формы коммуникации налоговых органов с гражданским обществом»**

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

| № п/п | Код компетенции | Формулировка контролируемой компетенции           | Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)      | Темы учебной дисциплины                                        | Этапы формирования (семестр изучения) |
|-------|-----------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1.    | ПК-1.           | Способен координировать структурные подразделения | ПК-1.1. Устанавливает и поддерживает деловые контакты, | Тема1. Понятие коммуникации<br>Тема2. Общие положения процесса |                                       |

|   |      |                                                                                              |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |
|---|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   |      | организации по вопросам финансового консультирования                                         | связи, отношения, коммуникации с сотрудниками, представителями иных организаций и гражданами | коммуникаций<br>Тема3. Принципы коммуникативного взаимодействия<br>Тема 4. Вербальные и невербальные методы коммуникации<br>Тема 5. Понятие эффективности коммуникации                                                                                                                                            | 1 |
| 2 | ПК-3 | Способен осуществлять профессиональную служебную деятельность в Федеральной налоговой службе | ПК-3.3. Понимает принципы предоставления государственных услуг                               | Тема 6. Основы процессно-ориентированного подхода к управлению налоговыми органами<br>Тема 7. Управленческие коммуникации в налоговых органах и их значение<br>Тема 8. Состояние и перспективы развития внутренних и внешних налоговых коммуникаций в РФ<br>Тема 9. Социальный аспект коммуникативного поведения. | 1 |

**Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

| № п/п | Код компетенции                                                                                                 | Индикаторы достижений компетенции                                                                                                             | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                        | Контролируемые темы учебной дисциплины                                                                                         | Наименование оценочного средства                                             |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | ПК-1.<br>Способен координировать структурные подразделения организации по вопросам финансового консультирования | ПК-1.1.<br>Устанавливает и поддерживает деловые контакты, связи, отношения, коммуникации с сотрудниками, представителями и иных организаций и | <b>знать:</b> термины, понятия, подходы в области осуществления деловой коммуникации.<br><b>уметь:</b> осуществлять деловые контакты, выстраивать конструктивные рабочие отношения с | Тема1. Понятие коммуникации<br>Тема2. Общие положения процесса коммуникаций<br>Тема3. Принципы коммуникативного взаимодействия | доклад, сообщение<br>контрольная работа<br>таблица<br>самостоятельная работа |

|   |                                                                                                   |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                              |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                   | гражданами                                                     | сотрудниками.<br><b>владеть</b><br>способностью<br>применять<br>разнообразные<br>методы<br>осуществления<br>деловых контактов,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Тема 4.<br>Вербальные и<br>невербальные<br>методы<br>коммуникации<br>Тема 5. Понятие<br>эффективности<br>коммуникации                                                                                                                                                                                             |                                                                              |
| 2 | ПК-3 Способен осуществлять профессиональную служебную деятельность в Федеральной налоговой службе | ПК-3.3. Понимает принципы предоставления государственных услуг | <b>знать:</b> понятие и признаки государственных и услуг, требования к разработке административных регламентов услу, формы предоставления государственных услуг.<br><b>уметь:</b> ставить цели и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления государственных услуг; организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных услуг;<br><b>владеть:</b> методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных услуг. | Тема 6. Основы процессно-ориентированного подхода к управлению налоговыми органами<br>Тема 7. Управленческие коммуникации в налоговых органах и их значение<br>Тема 8. Состояние и перспективы развития внутренних и внешних налоговых коммуникаций в РФ<br>Тема 9. Социальный аспект коммуникативного поведения. | доклад, сообщение<br>контрольная работа<br>таблица<br>самостоятельная работа |

### Оценочные средства по дисциплине «Коммуникации таможенных органов с гражданским обществом»

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад, сообщение»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.) |

|   |                                                                                                                                                                                                         |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)              |
| 3 | Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.) |
| 2 | Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)                                                                      |

### **Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «составление таблицы»**

| <b>Критерий</b>                      | <b>0 баллов</b>                                                                            | <b>1 балл</b>                                                                                           | <b>2 балла</b>                   |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Структура                            | упрощенная                                                                                 | не отражает полностью сути процесса                                                                     | полностью отражает суть процесса |
| Содержание                           | отражено частично                                                                          | отражено более 50%                                                                                      | отражено полностью               |
| Оформление                           | наличие множественных исправлений, орфографических, грамматических, фактологических ошибок | наличие незначительного количества исправлений, орфографических, грамматических, фактологических ошибок | оформлена грамотно и аккуратно   |
| Выводы                               | не сформулированы                                                                          | сформулированы частично                                                                                 | полностью отражают суть проблемы |
| За слаженную работу группы + 2 балла |                                                                                            |                                                                                                         |                                  |

### **Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «кейс»**

| <b>Шкала оценивания (интервал баллов)</b> | <b>Критерий оценивания</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                         | кейс–задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений. |
| 4                                         | кейс–задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением подготовленная устная презентации выполненного кейс-задания не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.                                                                                                                                                                                                                             |
| 3 | кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения |
| 2 | кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «самостоятельная работа»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                       |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Самостоятельная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)     |
| 4                                     | Самостоятельная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)      |
| 3                                     | Самостоятельная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)       |
| 2                                     | Самостоятельная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%) |

## **Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»**

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                   |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)     |
| 4                                     | Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)      |
| 3                                     | Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)       |
| 2                                     | Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%) |

### **Вопросы для выполнения практических заданий**

1. Роль налогов в современном государстве
2. Понятие, предмет и метод налогового права
3. Понятие и признаки налога и сбора. Функции налога
4. Особенности деловой коммуникации в налоговой сфере.
5. Нормативно-правовое регулирование делового общения в налоговой системе.
6. Слушание в деловой коммуникации. Эмпатическое слушание. Нерефлексивное слушание. Активное рефлексивное слушание.
7. Рекомендации Всемирной таможенной организации по коммуникации налоговых органов.
8. Современное состояние налоговых коммуникаций в России.
9. Служебная этика и деловое общение
10. Состояние внутренних и внешних налоговых коммуникаций. Современное состояние налоговых коммуникаций.

### **Комплект типовых заданий по дисциплине «Формы коммуникации налоговых органов с гражданским обществом»**

#### **Базовый уровень**

Задание 1. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи. Событие выбирайте на свое усмотрение.

Задание 2. Устно объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонизировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Задание 3. Произнесите фразу с разными интонациями.

1. Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).



8. Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).

Задание 4. Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается точно воспроизвести его рассказ, кто-то вербализует только основные и наиболее значимые элементы рассказа, кто-то – интерпретирует. После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

Задание 5. Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается точно воспроизвести его рассказ, кто-то вербализует только основные и наиболее значимые элементы рассказа, кто-то – интерпретирует. После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

Задание 6. Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

Задание 7. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

Задание 8.

«Убеждающая речь»

Цель упражнения – научиться создавать текст убеждающего типа, раскрывать основную мысль через систему аргументов.

Преподаватель предлагает студентам раскрыть тему, обозначенную одним словом. Задача студентов – высказать свою позицию по теме, постараться быть убедительными, эмоциональными.

Темы могут быть такими: - Доброта; -Школа; -Друг; -Опоздание; -Бедность; - Транспорт; -Улыбка; -Шпаргалка; -Каникулы; -Автомобиль; -Семья.

#### Повышенный уровень

Задание 1. Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание 2. Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент. Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание 3. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех

минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

### **Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль («зачет»)**

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| зачтено                               | Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. |
|                                       | Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.                                      |
|                                       | Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.                                    |
| не зачтено                            | Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы                            |

### Лист изменений и дополнений

| №<br>п/п | Виды дополнений и<br>изменений | Дата и номер протокола<br>заседания кафедры<br>(кафедр), на котором были<br>рассмотрены и одобрены<br>изменения и дополнения | Подпись (с<br>расшифровкой)<br>заведующего кафедрой<br>(заведующих кафедрами) |
|----------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |

## Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Ценообразование во внешней торговле» соответствует требованиям ГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 38.05.02. Таможенное дело.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки магистров, по указанному направлению.

Председатель учебно-методической  
Комиссии Института управления  
и государственной службы