

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 15.04.2024 16:19:14
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 7 ОП ВО

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС
«ФАКУЛЬТЕТ ТАМОЖЕННОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ
КАФЕДРА ТАМОЖЕННОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ»**

УТВЕРЖДЕНА

на заседании методической комиссии
Протокол №1 от «26» августа 2019 г.
с изменениями

Протокол № 5 от «27» апреля 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.20 «Психология и этика делового общения»

ПОДДЛГО

38.05.02. «Таможенное дело»

Специализация № 3 «Таможенные операции и таможенный контроль»

Квалификация: специалист таможенного дела

Формы обучения: очная/заочная

Год набора - 2020

Санкт-Петербург, 2019 г.

Автор–составитель:

старший преподаватель Кафедры таможенного администрирования М.Е. Рахконен

Заведующий кафедрой

таможенного администрирования, канд. экон. наук, доцент А.Г. Гетман

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 6.4. Нормативные правовые документы
 - 6.5. Интернет-ресурсы
 - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина «Психология и этика делового общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-29 | Способность формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможни (таможенного поста) и их структурных подразделений | ПК-29.2 | Способность использовать знания и навыки из области психологии управления с целью мотивирования и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможенных органов |

1.2.В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

| Профессиональные действия | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Управление деятельностью подразделений таможенных органов и организаций, связанных с перемещением товаров через таможенную границу ЕАЭС | ПК-29.2 | на уровне умений: - положения основных научных школ мотивации; - основы кадровой работы в таможенных органах; - методологию формирования системы мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможни (таможенного поста) и их структурных подразделений |
| | | на уровне умений: - применять эффективные методы мотивации персонала, планирования профессионального обучения, профилактики конфликтов |

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы или 144 академических часа. Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ)

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Психология и этика делового общения» Б1.Б.20 включена в состав дисциплин базовой части Учебного плана подготовки специалистов по специальности 38.05.02 «Таможенное дело». Дисциплина реализуется по очной форме в девятом семестре, по заочной форме в 9,10 семестре.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин: «Общий менеджмент», «Таможенный менеджмент». Усвоение курса предполагает использование и интеграцию знаний и навыков, полученных студентам в ходе изучения большинства дисциплин.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом: экзамен.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины (модуля), час. | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|-----------|-----------------------------------------------------------------|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СР | |
| | | | Л/ЭО/Д ОТ | ЛР/ЭО/Д ОТ | ПЗ/ЭО/Д ОТ | КС Р | | |
| Тема 1 | Психологические особенности профессиональной деятельности в ТО. Профессиональная этика. | 19 | 2 | 0 | 8 | 0 | 9 | Т, Д-Д |
| Тема 2 | Психология делового общения. Этика делового общения | 19 | 2 | 0 | 8 | 0 | 9 | ДИ |
| Тема 3 | Стресс-менеджмент и управление работоспособностью. | 19 | 2 | 0 | 8 | 0 | 9 | ДИ |
| Тема 4 | Психология управления личностными и межличностными конфликтами. Копинг-поведение | 19 | 2 | 0 | 8 | 0 | 9 | Т, ДИ |
| Тема 5 | Психологические основы руководства и лидерства в организации | 16 | 1 | 0 | 6 | 0 | 9 | Д-Д |
| Тема 6 | Психологические аспекты мотивирования и стимулирования | 16 | 1 | 0 | 6 | 0 | 9 | ДИ, Т |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | | Экзамен |
| Всего: | | 144 | 10 | 0 | 44 | 2* | 54 | |

Заочная форма обучения

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины (модуля), час. | | | Форма текущего контроля |
|-------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|----|-------------------------|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с | СР | |
| | | | | | |

| | | | преподавателем по видам учебных занятий | | | | | успеваемости *, промежуточн ой аттестации |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|------------|----------------------------------------------------|
| | | | Л/ЭО /ДОТ | ЛР/ЭО /ДОТ | ПЗ/ЭО/ ДОТ | КС Р | | |
| Тема 1 | Психологические особенности профессиональной деятельности в ТО. | 23 | 1 | 0 | 2 | 0 | 20 | Т, Д-Д |
| Тема 2 | Психология общения. Структура общения | 23 | 1 | 0 | 2 | 0 | 20 | ДИ |
| Тема 3 | Стресс-менеджмент и управление работоспособностью. | 22 | 1 | 0 | 1 | 0 | 20 | ДИ |
| Тема 4 | Психология управления личностными и межличностными конфликтами. Копинг-поведение | 22 | 1 | 0 | 1 | 0 | 20 | Т, ДИ |
| Тема 5 | Психологические основы руководства и лидерства в организации | 21 | 0 | 0 | 1 | 0 | 20 | Д-Д |
| Тема 6 | Психологические аспекты мотивирования и стимулирования | 24 | 0 | 0 | 1 | 0 | 23 | ДИ, Т |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | | Экзамен |
| Всего: | | 144 | 8 | 0 | 6 | 2* | 121 | |

*-не входит в общий объем дисциплины

Условные обозначения: Т – тестирование, ДИ – деловая игра, Д-Д – доклад, Д – дискуссия.

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Психологические особенности профессиональной деятельности таможенных служащих.

Предмет, объект и задачи психологии деятельности таможенных служащих. Связи с другими дисциплинами. Психологические закономерности управленческой деятельности: неопределенность отклика, неадекватность отображения человека человеком, неадекватность самооценки, расщепление смысла управленческой информации, самосохранение, компенсация. Психологические особенности таможенного контроля товаров, перевозимых железнодорожным, водным, автомобильным и воздушным видами транспорта. Система психологического обеспечения сотрудников таможенной службы: отбор, сопровождение, реабилитация. Специфика ментальности российских государственных (таможенных) служащих. Функции управления и социальные роли в деятельности таможенного служащего. Типичные психологические ошибки в деятельности сотрудника организации. Внутренняя среда органа таможенной службы: организационная культура и корпоративная культура.

Тема 2. Психология общения. Структура общения.

Предмет психологии общения. Виды общения и проблема субъекта общения. Вербальные и невербальные средства общения. Интерпретация невербальной информации в деловом общении: превосходство, привлекательность и отношение к партнеру – факторы формирования первого впечатления. Роль социальной стереотипизации в механизмах взаимовосприятия. Механизмы объективного понимания партнера: эмпатия, идентификация, аттракция, рефлексия и каузальная атрибуция. Психотехнологии обмена деловой информацией. Дистанция и позиция в общении.

Уверенность как результат отношения к себе и окружающим. Основные способы управленческих влияний: внушение, убеждение, принуждение, манипуляция, критика.

Тема 3. Психология управления личностными и межличностными конфликтами.

Признаки и структура конфликтов. Причины и классификация конфликтов. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов. Конфликтогенные акцентуации характера. Чувство неполноценности и психологические комплексы в генезе конфликтов. Система ценностных ориентаций человека и конфликты. Стратегии совладания с конфликтными ситуациями. Механизмы психологической защиты и копинг-механизмы (копинг-ресурсы) человека. Типология конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соревнование, приспособление, компромисс, избегание, сотрудничество. Жизненные кризисы и кризисы профессионального становления. Психологические особенности конфликтных ситуаций, возникающих в процессе таможенного контроля товаров. «Кодекс поведения» должностных лиц ТО в конфликте. Манипулирование и влияние. Негативные и позитивные последствия конфликта в группе. Технологии управления личностными и межличностными конфликтами. Переговоры в управлении конфликтами. Организационные технологии управления конфликтами.

Тема 4. Стресс-менеджмент и управление работоспособностью.

Причины и фазы развития эмоционального и системного стресса. Когнитивные, эмоциональные, поведенческие и физиологические признаки психологического стресса. Субъективизм и способы объективизации восприятия. Психологические типы (типы А и Б, экстра- и интроверсия, гендерные особенности) личности как факторы разрушительного действия стресса. Синдром выученной беспомощности в деятельности сотрудников организации. Основные направления повышения, сохранения и восстановления работоспособности специалиста: развитие профессионально важных качеств в процессе обучения и психологического сопровождения; регламентация режима труда, отдыха и питания; минимизация неблагоприятного действия факторов труда; неспецифические и специфические воздействия на гомеостатические механизмы; фармакологическая коррекция. Методы соматической и психофизиологической коррекции работоспособности: физические упражнения, использование тренажеров, аксонорефлекторное воздействие на биологические активные точки кожи, нормо- и гипобарическая гипоксия, контрастные температурные воздействия, физиотерапия, психическая саморегуляция, дыхательные упражнения, аутогенная тренировка. Методы психологической коррекции работоспособности: перцептивные (изменение и регуляция восприятия), коммуникативные (коррекция стиля взаимодействия), аксиологические (анализ уязвимых сторон личности, изменение жизненных стереотипов и системы ценностей), релаксационные (медитативные), двигательные.

Тема 5. Психологические основы руководства и лидерства в организации.

Рольевые теории в управлении. Лидерство и руководство как социально-психологические феномены. Харизматическая, ситуационная и синтетическая теории лидерства. Общие и специфические функции руководителя: управляющий, менеджер, специалист. Психология индивидуального стиля управления. Объективные и субъективные факторы, определяющие стиль руководителя. Психологические аспекты авторитарного, демократического и либерального стилей управления. Характер, темперамент, способности, авторитет и опыт руководителя как детерминанты успешного управления. Виды ориентации руководителей (на задачу и на людей). Барьеры «авторитета», «избегания» и «понимания» - психологические препятствия общения. Ситуативный стиль управления: взаимообусловленность управленческих техник и уровня психолого-профессионального развития сотрудника. Формы власти руководителя и лидера: вознаграждение, принуждение, легитимность, референтность, экспертиза. Психология «нового» лидерства (Эрик Хеллманн). Корпоративная культура и управление социально-психологическим климатом организации.

Тема 6. Психологические аспекты мотивирования и стимулирования.

Потребности, мотивация труда и выполнение работы. Диспозиционные теории мотивации (Маслоу, Алдерфера, Герцберга, Мак-Клелланда). Когнитивные теории мотивации (общих ожиданий, Адамса, Лока). Модель подкрепления и мотивация труда. Удовлетворенность работой и текучесть кадров. Преданность сотрудников организации и отношение организации к сотрудникам. Способы и методика оценки степени мотивации. Материальное и нематериальное стимулирование. Мотивация и социально-психологическая совместимость. Система социальной регуляции поведения и деятельности: позиция, роль, нормы, ожидания, ценности, установки, прямые и косвенные методы

воздействия на личность. Характеристики мотивированной деятельности: усилия, старания, настойчивость, добросовестность, направленность. Целостная система мотивирования: привлечение, удержание, интенсификация деятельности. Принципы эффективного стимулирования: долговременность, сочетание материальных и моральных влияний, использование индивидуальных и коллективных приемов. Монетарные стимулы: заработная плата, премии, надбавки, бонусы. Зависимость мотивации к достижению профессиональной цели от степени сознания. Миссия организации и корпоративная культура как факторы мотивирования.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации:

Тестирование (Т): осуществляется с использованием опросника, содержащего варианты ответов; Деловая игра (РЗ): в рамках команд, либо посредством взаимодействия «студент-студент».

Доклад – Д-Д.

Дискуссия – Д.

Экзамен (Э): Устный опрос по экзаменационным билетам

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Психология и этика делового общения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

| Тема (раздел) | Формы (методы) текущего контроля успеваемости |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1. Психологические особенности профессиональной деятельности в ТО. | Т, Д-Д |
| 2. Психология общения. Структура общения | ДИ |
| 3. Стресс-менеджмент и управление работоспособностью. | ДИ |
| 4. Психология управления личностными и межличностными конфликтами. Копинг-поведение | Т, ДИ |
| 5. Психологические основы руководства и лидерства в организации | Д-Д |
| 6. Психологические аспекты мотивирования и стимулирования | ДИ, Т |

4.1.2. Экзамен и зачет проводятся с применением следующих методов:

Экзамен: устный опрос по экзаменационным билетам. В каждом билете не менее 2-х вопросов. Один вопрос теоретической направленности, второй – практической направленности.

Может проводиться с использованием ДОТ (письменно с прокторингом), тестирование с прокторингом, устно в ДОТ по выбору преподавателя)

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Полный перечень типовых оценочных материалов находится на Кафедре таможенного администрирования.

Примерные темы доклад-сообщений.

Примерный перечень тем для творческой работы студентов;

- Предмет, объект и задачи психологии деятельности таможенных служащих.
- Психологические закономерности управленческой деятельности.
- Психологические особенности таможенного контроля товаров.
- Система психологического обеспечения сотрудников таможенной службы
- Виды, функции общения
- Структура и средства общения.
- Коммуникационный процесс.
- Общение как восприятие людьми друг друга.

- Этикет и этика деловых отношений.
- Психологические механизмы возникновения и развития конфликтов. Динамика организационного конфликта. Жизненные кризисы и кризисы профессионального становления.
- Конфликтогенность как характеристика человека. Типология конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- Технологии управления конфликтами. «Кодекс поведения» руководителя в конфликте.
- Причины, фазы развития и признаки эмоционального и системного стресса.
- Восприятие в генезе психологического стресса. Особенности восприятия индивидов с различными психологическими типами. Синдром выученной беспомощности.
- Основные направления повышения, сохранения и восстановления работоспособности специалиста
- Стресс-менеджмент. Методики личностной и соматической направленности. Профилактика стресса
- Лидерство и руководство как социально-психологические феномены: общность и специфичность. Теории лидерства.
- Объективные и субъективные факторы стиля поведения руководителя.
- Психологические особенности авторитарного, демократического, либерального и ситуативного стилей управления. Техники психологического влияния. Психология «нового» лидерства.
- Корпоративная культура и управление социально-психологическим климатом организации
- Диспозиционные и когнитивные теории мотивации. Модель подкрепления и мотивация труда.
- Характеристики мотивированной деятельности. Методики оценки степени мотивации.
- Целостная система мотивирования. Приемы привлечения, удержания и интенсификации деятельности сотрудников.
- Принципы эффективного стимулирования. Материальные и моральные стимулы

Примерные темы деловых игр и круглых столов.

Командообразующая игра: - Знакомство, Пустыня

Выявление лидера: - Перчатка

Коммуникативные навыки: - Алиас

Управление стрессом: - Техники дыхания

Пример тестового задания

Тема 1. Психологические особенности профессиональной деятельности таможенных служащих

1. Психология управления - это:

- а) наука, изучающая общество
- б) научная дисциплина об организационной «психике»
- в) научная дисциплина, исследующая человеческое общение
- г) изучает психологические закономерности процесса управления людьми и группами людей

2. Объектом психологии управления являются:

- а) люди, работающие в организации
- б) организации и их сотрудники
- в) деловые отношения
- г) поведение сотрудников в процессе профессиональной деятельности

3. Термин «менеджмент» означает:

- а) подчинение
- б) управление
- в) общение
- г) взаимодействие

4. Целью и продуктом управленческой деятельности является:

- а) сотрудник
- б) деловое отношение

- в) результат
- г) управленческое решение

5. Профессиональные знание, умения и навыки можно назвать:

- а) психическими процессами
- б) психическими свойствами
- в) психическими образованиями
- г) психическими состояниями

Тема 2. Психология общения. Структура общения

6. Передача информации - это:

- а) социальная перцепция
- б) суггестия
- в) интеракция
- г) коммуникация

7. Общение, которое прерывается, как только в человеке пропадает надобность:

- а) примитивное
- б) светское
- в) контакт масок
- г) деловое

8. Манипулятивное общение - это

- а) обучение собеседника каким-либо действиям
- б) игра словами
- в) общение при помощи невербальных средств
- г) использование собеседника в собственных целях

9. Обмен умениями и навыками относится к общению:

- а) мотивационному
- б) деятельностному
- в) когнитивному
- в) материальному

10. Уверенность в себе больше у человека:

- а) с хорошим образованием
- б) с неопределенными жизненными целями
- в) с высокой самооценкой
- г) с высоким ростом

11. Вербальная коммуникация – это передача информации с помощью:

- а) мимики
- б) слов
- в) жестов
- г) дистанцированное

12. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты
- б) позы
- в) мимика
- г) выражение лица
- д) все перечисленные

13. Назовите достаточное количество слов в фразе при эффективной коммуникации:

- а) 3-7 слов
- б) 7-8 слов
- в) 4-5 слов
- г) 11-13 слов

14. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество, как экстраверсия:

- а) по темпераменту холерики и сангвиники;
- б) это зачастую флегматики и меланхолики;
- в) это амбоверты;

- г) они хорошо контролируют свои эмоции;
- д) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог

15. Что не является отличительной чертой экстравертов?

- а) общительность;
- б) словоохотливость;
- в) беззаботность;
- г) подвижность;
- д) застенчивость

Тема 3. Психология управления личностными и межличностными конфликтами

16. Под социальной перцепцией понимают:

- а) восприятие социально незначимых характеристик человека
- б) восприятие социально значимых характеристик человека
- в) восприятие пространственно-временных характеристик организации

17. Социальным стереотипом называют:

- а) девиантную личность
- б) заранее сформированное представление о человеке
- в) виртуальный образ результата социальной деятельности

18. Убеждение – это:

- а) сознательное неаргументированное психологическое воздействие
- б) сознательное аргументированное психологическое воздействие
- в) бессознательное неаргументированное психологическое воздействие

19. Невербальные средства общения обеспечивают:

- а) передачу содержания информации
- б) формирование первого впечатления о субъекте
- в) передачу эмоционального отношения к информации

20. К механизмам понимания партнера по деловому общению относят:

- а) эмпатию, идентификацию, аттракцию, рефлекссию, каузальную атрибуцию
- б) авторитет, надежность, привлекательность, уверенность
- в) эмпатию, идентификацию, аттракцию, привлекательность, уверенность

21. Под дистанцией власти понимают:

- а) психологическое расстояние между сотрудниками
- б) психологическое расстояние между органами власти
- в) психологическое расстояние между руководителем и подчиненными
- г) сфера компетенции руководителя

22. Коммуникативными барьерами называют:

- а) комплексы неполноценности у субъектов делового общения
- б) комплексы несовместимости у субъектов делового общения
- в) преграды коммуникации между субъектами делового общения
- г) преграды восприятия между субъектами делового общения

23. Методика социометрии предназначена для:

- а) обследования референтных групп
- б) выявления лидера в преступных группировках
- в) исследование неформальных отношений в организованных коллективах

24. Психологической подстройкой называют:

- а) установление психологического контакта инициатора общения с адресатом
- б) выявление общих интересов между субъектами делового общения
- в) внушение адресату психологического воздействия чувства благосклонности к инициатору влияния
- г) выявление мнений сотрудников о возникшем организационном конфликте

25. Основными признаками организационного конфликта следует считать:

- а) психическое напряжение участников конфликта и противоречия между ними
- б) поливариантность исходов и необходимость выбора
- в) все выше перечисленное

26. К активным стилям поведения в конфликтной ситуации относят:

- а) приспособление, компромисс и сотрудничество
- б) соперничество, избегание и сотрудничество
- в) сотрудничество и соперничество

г) избегание и приспособление

27. Лояльность сотрудника организации проявляется в:

- а) преданности руководителю организации
- б) преданности миссии и целям организации
- в) преданности личным потребностям и мотивам
- г) преданности идеям равенства и братства

28. Под миссией организации понимают:

- а) ее иерархию
- б) ее структуру
- в) ее предназначение
- г) ее задачи

29. Организационный климат — это:

- а) психологическое состояние внутренней среды организации в течение ограниченного времени
- б) психологическое состояние внутренней среды организации в течение продолжительного времени
- в) психологическое состояние руководителя организации в течение продолжительного времени

30. Мотивированный сотрудник проявляет:

- а) заинтересованность, уважение, отзывчивость, предсказуемость
- б) активность, эмоциональность, доверчивость, направленность
- в) усилие, старание, настойчивость, добросовестность

31. Ясное и четкое целеполагание:

- а) ослабляет мотивацию
- б) усиливает мотивацию
- в) ослабляет дисциплину
- г) усиливает дисциплину

32. Авторитарный стиль управления характеризуется:

- а) максимальной централизацией власти
- б) максимальной демократизацией власти
- в) максимальной либерализацией власти
- г) максимальной реструктуризацией власти

33. Основой власти руководителя является:

- а) вознаграждение, принуждение, легитимность
- б) компетентность, референтность
- в) лояльность, мотивированность, дисциплина
- г) умение манипулировать

34. Основой власти лидера является:

- а) вознаграждение, принуждение, легитимность
- б) компетентность, референтность
- в) лояльность, мотивированность, дисциплина
- г) компетентность и легитимность

35. Фрустрация представляет собой:

- а) психическое состояние, связанное с возможностью удовлетворить потребности;
- б) психическое состояние, связанное с воспоминаниями об удовлетворенной потребности;
- в) психическое состояние, связанное с невозможностью удовлетворить потребности.

36. Под механизмами психологической защиты понимают:

- а) бессознательные механизмы устранения угрожающего индивиду факта
- б) сознательные механизмы устранения угрожающего индивиду факта
- в) бессознательные механизмы приближения к угрожающему индивиду объекту

37. Стресс-менеджмент представляет собой:

- а) систему приемов, направленных на минимизацию стенических эмоций
- б) систему приемов, направленных на минимизацию разрушительных эмоций
- в) систему приемов, направленных на максимизацию эффективности деятельности
- г) систему приемов, направленных на структуризацию целей

38. Жизнестойкость человека зависит от:

- а) образования, интеллекта, наследственности
- б) темперамента, безразличия, дисциплины
- в) включенности, самоконтроля, открытости миру
- г) способности контролировать ситуации

Результаты текущего контроля обучающихся используются в рамках балльной рейтинговой системы:

| Недели | Виды учебных занятий (лекции/семинары) | Посещение учебных занятий | Письменные работы | Устные выступления | | | Работа на ПК Решение задач на ПК | Компенсирующие задания (сверх расчетных 100 баллов) | Промежуточная аттестация | | Итого (максимально-расчетное количество баллов) |
|------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------|-------------------|------------------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|---------|-------------------------------------------------|
| | | | Тестирование | Доклад (с презентацией/ без презентации) | Участие в дискуссии | Устный опрос | | | Зачет | Экзамен | |
| Кол-во баллов за 1 вид мероприятия | | 0,5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 25 | 28,5 |
| 1 л | | 0,5 | | | | | | | | | |
| 2 л | | 0,5 | | | | | | | | | |
| 3 с | | 0,5 | | | 2 | | 2 | | | | |
| 4 с | | 0,5 | | | | | 2 | 3 | | | 11 |
| 5 л | | 0,5 | | | | | | | | | |
| 6 л | | 0,5 | | | | | | | | | |
| 7 с | | 0,5 | | 1 | 2 | | | 3 | | | |
| 8 с | | 0,5 | | | | | | 3 | 6 | | 17 |
| 9 с | | 0,5 | 2 | | | | | 3 | | | |
| | Текущий контроль 1* | 4,5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 6 | 15 | 48,5 |
| 10 с | | 0,5 | | 1 | | | 2 | | | | |
| 11 с | | 0,5 | | 1 | | | 2 | | | | |
| 12 л | | 0,5 | | | | | | | | | 7,5 |
| 13 л | | 0,5 | | | | | | | | | |
| 14 л | | 0,5 | | | | | | | | | |
| 15 л | | 0,5 | | | | | | | | | |
| 16 с | | 0,5 | | | 2 | | | 3 | 6 | | 13 |
| 17 с | | 0,5 | 2 | 1 | | | 2 | | | | |
| | Текущий** контроль 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 6 | 3 | 6 | 0 | 25 | 51 |
| Всего за семестр (баллов) | | 8,5 | 4 | 4 | 6 | 10 | 15 | 12 | 40 | 51 | 99,5 |

Вопросы для подготовки к экзамену

Вопросы теоретической направленности:

1. Предмет, объект и задачи психологии деятельности таможенных служащих.
2. Психологические закономерности управленческой деятельности.
3. Психологические особенности таможенного контроля товаров.
4. Система психологического обеспечения сотрудников таможенной службы.
5. Функции управления и социальные роли в деятельности таможенного служащего.
6. Типичные психологические ошибки в деятельности сотрудника организации.
7. Требования профессии и профессиональный отбор.
8. Формально-динамические, содержательные и деятельностные характеристики личности.
9. Генетически детерминированные и приобретенные профессионально важные качества сотрудника.
10. Психологический анализ содержания профессиональной деятельности таможенного служащего.
11. Профессиональное здоровье и профессиональная работоспособность.
12. Признаки, структура, причины и классификация конфликтов в организации.
13. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
14. Типология конфликтных личностей.
15. Система ценностных ориентаций человека и конфликты.
16. Стратегии совладания с конфликтными ситуациями.
17. Жизненные кризисы и кризисы профессионального становления.
18. Действия руководителя по управлению конфликтами.
19. Технологии управления личностными и межличностными конфликтами.
20. Организационные технологии управления конфликтами.
21. Причины и фазы развития психологического стресса.

22. Когнитивные, эмоциональные, поведенческие и физиологические признаки психологического стресса.

Вопросы практической направленности:

23. Субъективизм восприятия и способы его объективизации.
24. Психологические типы личности как факторы разрушительного действия стресса.
25. Синдром выученной беспомощности в деятельности сотрудников организации.
26. Основные направления повышения, сохранения и восстановления работоспособности специалиста.
27. Методы соматической и психофизиологической коррекции работоспособности таможенного служащего.
28. Методы психологической коррекции работоспособности таможенного служащего.
29. Лидерство и руководство как социально-психологические феномены. Психология «нового» лидерства.
30. Общие и специфические функции руководителя.
31. Объективные и субъективные факторы стиль поведения руководителя.
32. Психологические аспекты авторитарного, демократического, либерального и ситуативного стилей управления.
33. Психологические факторы формирования первого впечатления.
34. Социальная стереотипизация в механизмах взаимовосприятия.
35. Коммуникативные барьеры в деятельности руководителя.
36. Основные способы психологических влияний.
37. Формы власти руководителя и лидера.
38. Корпоративная культура. Управление социально-психологическим климатом организации.
39. Потребности и мотивы профессиональной деятельности таможенных служащих.
40. Диспозиционные и когнитивные теории мотивации труда.
41. Лояльность сотрудников организации и отношение организации к сотрудникам.
42. Способы и методика оценки мотивированности сотрудников.
43. Материальное и нематериальное стимулирование. Принципы эффективного стимулирования.
44. Целостная система мотивирования.
45. Мотивация к достижению профессиональной цели и степень ее осознания.
46. Миссия организации и корпоративная культура как факторы мотивирования сотрудников.

4.4. Методические материалы

Шкала оценивания.

| Количество баллов | Оценка | |
|-------------------|----------|--------|
| | прописью | буквой |
| 96-100 | отлично | А |
| 86-95 | отлично | В |
| 71-85 | хорошо | С |
| 61-70 | хорошо | Д |

| | | |
|-------|-------------------|---|
| 51-60 | удовлетворительно | Е |
|-------|-------------------|---|

Критерии оценки ответа на экзаменационные вопросы:

На оценку «Отлично» студент должен продемонстрировать знание основных понятий, относящихся к сфере таможенного дела, правильно ответить на все дополнительные вопросы, ответ должен быть логичным и последовательным

На оценку «Хорошо» студент должен продемонстрировать знание основных понятий, относящихся к сфере таможенного дела, правильно ответить на все дополнительные вопросы, при этом изложение ответа на вопрос не вполне последовательное и требует дополнительных уточнений.

На оценку «Удовлетворительно» студент должен продемонстрировать знание основных понятий, относящихся к сфере таможенного дела, правильно отвечает не на все дополнительные вопросы, и изложение ответа на вопрос не вполне последовательное и требует дополнительных уточнений.

На оценку «Неудовлетворительно» студент не демонстрирует знание основных понятий, относящихся к сфере таможенного дела, не отвечает ни на один дополнительный вопрос, и изложение ответа на вопрос не последовательное и не логичное

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина «Психологическое обеспечение деятельности должностных лиц таможенных органов», изучается студентами на девятом семестре для студентов очной формы обучения (пятом курсе для студентов заочной формы обучения). При подготовке к лекционным занятиям студенту следует ознакомиться с учебно-тематическим планом изучаемой учебной дисциплины, а также с Календарным планом прохождения соответствующего курса - с тем, чтобы иметь возможность вспомнить уже пройденный материал данного курса и на этой основе подготовиться к восприятию новой информации, следуя логике изложения курса преподавателем-лектором.

В процессе лекционного занятия студент ведет свой конспект лекций, делая записи, касающиеся основных тезисов лектора. Это могут быть исходные проблемы и вопросы, ключевые понятия и их определения, важнейшие положения и выводы, существенные оценки и т.д.

В заключительной части лекции студент может задать вопросы преподавателю по содержанию лекции, уточняя и уясняя для себя теоретические моменты, которые остались ему непонятными.

Стоит отметить, что необходимо также систематическая самостоятельная работа студента. Самостоятельная работа студента, прежде всего, подразумевает изучение им учебной и научной литературы, рекомендуемой рабочей программой дисциплины и программой курса.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература.

1. Зуб, Анатолий Тимофеевич. Управленческая психология [Электронный ресурс], 2018 г., М.:Юрайт, 2-е изд., перераб. и доп., -372 с.
2. Селезнева, Елена Владимировна. Психология управления [Электронный ресурс], 2017 г., М.:Юрайт, учебник и практикум для акад. бакалавриата [по экон. направлениям и специальностям], - 373 с.
3. Бояцис, Ричард. Резонансное лидерство [Электронный ресурс] : Самосовершенствование и построение плодотворных взаимоотношений с людьми на основе активного сознания, оптимизма и эмпатии., 2016 г., изд. М.:Альпина Паблишер, - 300 с.
4. Ильин, Валерий Александрович. Психология лидерства. 2015 г., М.:Юрайт, - 311 с.
5. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / [А. В. Брега и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 591 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Афанасьева, Елена А. Организационная психология [Электронный ресурс], учебное пособие по курсу "Организационная психология (психология организаций)" : [в 2 ч.], <http://www.iprbookshop.ru/19273>.— ЭБС «IPRbooks, 2014 г., - 337 с.
2. Чернова, Галина Рафаиловна. Психология общения : [учеб. пособие] / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - СПб.[и др.] : Питер, 2012. - 235 с.
3. Цветков, Вячеслав Лазаревич. Психология конфликта : от теории к практике : [учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности (030501) "Юриспруденция"] : соответствует Федер. гос. образоват. стандарту 3- го поколения / В. Л. Цветков. - М. : ЮНИТИ [и др.], 2013. - 183 с.
4. Жданов, Олег Игоревич. Основы персонального стресс-менеджмента : учеб. пособие / О.И. Жданов ; под общ. ред. А.А. Деркача ; Рос. акад. гос. службы при Президенте Рос. Федерации. - М.: Изд-во РАГС, 2003. - 63 с.
5. Караяни, Александр Григорьевич. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ [и др.], 2011. - 247 с.
6. Хасан, Борис Иосифович. Конструктивная психология конфликта [Электронный ресурс] учебное пособие для бакалавриата и магистратуры, 2-е изд., стер., М.:Юрайт, 2018, - 204 с.
7. Казанник, Алексей Иванович, Научная организация управленческого труда в исполнительных органах государственной и муниципальной власти России, М.:Прспект 2015 г., -552 с.
8. Абабков, В.А., Перре, М. Адаптация к стрессу./ В.А Абабков., М. Перре. - СПб: Речь, 2013. – 166 с.
9. Гришина, Наталия Владимировна. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб.[и др.] : Питер, 2009. - 538 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Положение об организации самостоятельной работы студентов ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденное Приказом РАНХиГС от 25.01.2012 № 01-354.

Тестовые задания

Вопросы для самостоятельной работы студентов

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Гражданский кодекс Российской Федерации, Федеральный закон Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
2. Таможенный кодекс Евразийского экономического союза. (приложение N 1 к Договору о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза)
3. Уголовный кодекс Российской Федерации, Федеральный закон Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ.
4. Трудовой Кодекс от 30 декабря №197-ФЗ.
5. Федеральный закон от 03 августа 2018 г. N 289-ФЗ "О таможенном регулировании в Российской Федерации"
6. Федеральный закон от 27 июля 2004 г. N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации"
7. Федеральный закон от 21 июля 1997 г. N 114-ФЗ "О службе в таможенных органах Российской Федерации"
8. Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ "О противодействии коррупции"
9. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ
10. Указ Президента РФ от 01.02.2005 N 113 (ред. от 30.09.2013) "О порядке присвоения и сохранения классных чинов государственной гражданской службы Российской Федерации федеральным государственным гражданским служащим"

6.5. Интернет-ресурсы.

Для освоения дисциплины следует пользоваться доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы:

- электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»;
- электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»;
- статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист-Вью»
- энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»;
- полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ.

Англоязычные ресурсы:

- **EBSCO Publishing** - доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.

Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»

http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью

http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

6.6. Иные источники

В ходе образовательного процесса не используется.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

| Наименование |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Специализированные залы для проведения лекций: |
| Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами |
| Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV. |