

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 10.01.2023 16:55:20  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**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 «30» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.10 «Психология профессиональной деятельности»

ТАн

38.05.02. «Таможенное дело»

Специализация «Таможенные операции и таможенный контроль»

Квалификация: специалист таможенного дела

Формы обучения: очная/заочная

Год набора - 2021

**Автор(ы)–составитель(и):**  
Старший преподаватель кафедры  
таможенного администрирования.

Рахконен М.Е.

**Заведующий кафедрой**  
таможенного администрирования, к.э.н. 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	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	Использует властные полномочия для организации работы команды по достижению поставленной цели
УК ОС-5	Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК ОС-5.3	Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей. Демонстрирует знание психофизических особенностей развития лиц с психическими и (или) физическими недостатками для выстраивания своего поведения в социальной и профессиональной сфере
УК ОС-6	Способность выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК ОС-6.1  УК ОС-6.2	Учитывает принципы образования в течение всей жизни для самообразования.  Обосновывает траекторию личностного и профессионального роста, основываясь на методах самоменеджмента и самоорганизации (под поставленную задачу)

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

Профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности.	УК ОС-3.2; УК ОС-5.3; УК ОС-6.1; УК ОС-6.2	на уровне умений: - знать положения основных научных школ; - осуществлять свою деятельность в различных сферах общественной жизни с учетом принятых в обществе моральных и правовых норм - приобретать новые знания, используя современные образовательные и информационные технологии - использовать знание эмоционально-волевой сферы личности для бесконфликтных и эффективных интеракций в ситуациях делового общения, формировать позитивные стратегии в направленности личности, мотивацию к сотрудничеству
		на уровне умений: - применять эффективные методы мотивации персонала, планирования профессионального обучения, профилактики конфликтов  - психодиагностическими методами выявления индивидуальных особенностей личности, методами диагностики и формирования эмоционально. Владеть волевой сферы личности - владеть навыками анализа основных методов психологической адаптации, коррекции и реабилитации

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы или 108 академических часа.

Для очной формы обучения трудоемкость контактной работы с преподавателем составляет 108 академических часа (из них 24 часа – лекции, 24 часов – практические занятия), самостоятельной работы – 60 академических часа.

Для заочной формы обучения трудоемкость контактной работы с преподавателем составляет 10 академических часов (из них 4 часа -лекции, 6 – часов практические занятия), самостоятельной работы – 94 академических часов.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Психология профессиональной деятельности» Б1.Б.05 включена в состав дисциплин базовой части Учебного плана подготовки специалистов по специальности 38.05.02 «Таможенное дело».

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: зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Понятие и сущность психологии для профессиональной деятельности. Психика человека: сущность, структура, функции. Психика и сознание	13	3	0	3	0	7/ ДО Т	Т, Д-Д
Тема 2	Психологические особенности трудовой деятельности	14	3	0	3	0	8/ ДО Т	ДИ
Тема 3	Психология познания и профессиональная деятельность	13	3	0	3	0	7/ ДО Т	ДИ
Тема 4	Эмоциональные и волевые психические процессы.	14	3	0	3	0	8/ ДО Т	Т, ДИ
Тема 5	Психологическая характеристика личности.	14	3	0	3	0	8/ ДО Т	Д-Д
Тема 6	Психология состояний и адаптации. Основы психического здоровья человека	13	3		3		7/ ДО Т	ЭССЕ
Тема 7	Психологические особенности лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и с инвалидностью и их учет в профессиональной деятельности.	13	3	0	3	0	7/ ДО Т	ДИ, Т
Тема 8	Психология управления и экономическая психология	14	3		3		8/ ДО Т	ЭССЕ
<b>Промежуточная аттестация</b>								<b>Зачет</b>
<b>Всего:</b>		<b>108</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>24</b>		<b>60</b>	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КС Р		
Тема 1	Понятие и сущность психологии для профессиональной деятельности. Психика человека: сущность, структура, функции. Психика и сознание	13	0,5	0	0,75	0	11, 75/ ДО Т	Т, Д-Д
Тема 2	Психологические особенности трудовой деятельности	13	0,5	0	0,75	0	11, 75/ ДО Т	ДИ
Тема 3	Психология познания и профессиональная деятельность	13	0,5	0	0,75	0	11, 75/ ДО Т	ДИ
Тема 4	Эмоциональные и волевые психические процессы.	13,5	1	0	0,75	0	11, 75/ ДО Т	Т, ДИ
Тема 5	Психологическая характеристика личности.	13,5	1	0	0,75	0	11, 75/ ДО Т	Д-Д
Тема 6	Психология состояний и адаптации. Основы психического здоровья человека	12,5	0		0,75		11, 75/ ДО Т	ЭССЕ
Тема 7	Психологические особенности лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и с инвалидностью и их учет в профессиональной деятельности.	12,5	0		0,75		11, 75/ ДО Т	ЭССЕ
Тема 8	Психология управления и экономическая психология	13	0,5	0	0,75	0	11, 75/ ДО Т	ДИ, Т
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>4</b>						<b>Зачет</b>
<b>Всего:</b>		<b>108</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>		<b>94</b>	

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

**Содержание дисциплины (модуля)**

## **Тема 1. Понятие и сущность психологии для профессиональной деятельности. Психика человека: сущность, структура, функции. Психика и сознание.**

Объект, предмет и задачи психологии. Основные аспекты профессиональной деятельности таможенных органов: предметно-действенный, физиологический, психологический. Психология как наука о закономерностях развития психики и поведения. Психология профессиональной деятельности: определение, предмет, задачи. Понятие, функции и структура психики. Структура психики. Развитие психики и сознания. Сознание как высшая ступень психики. Роль трудовой деятельности и общения в возникновении сознания, свойства сознания. Самопознание. Измененные состояния сознания. Неосознаваемые процессы и их классификация. Сознание и бессознательное

**Основные понятия и термины:** психология, сознание, самопознание, бессознательное

### **Контрольные вопросы:**

1. Что является объектом психологии
2. Психологические особенности, проявляющиеся в деятельности лиц таможенных органов
3. Что относится к психическим процессам
4. Влияние контроля на сознательное действие
5. Сон как вид измененного сознания

## **Тема 2. Психологические особенности трудовой деятельности**

Психология труда: определение, предмет, задачи. Психологическая структура деятельности. Особенности структуры и характеристика профессиональной деятельности. Таможенная деятельность как психологическая категория. Правоохранительная деятельность таможенных органов и ее психологические особенности. Виды профессиональной деятельности. Психология профессионального самоопределения. Профессиональная мотивация. Структура психологической характеристики специальности, профессии. Понятия «профессиограмма», «психограмма». Содержание систем обеспечения эффективной профессиональной деятельности и профессионального здоровья работников. Психологический профессиональный отбор.

**Основные понятия и термины:** профессиональная деятельность, мотивация, профессиограмма, психограмма, профессиональный отбор.

### **Контрольные вопросы:**

1. Какие закономерности проявления в деятельности изучает психология труда?
2. Виды труда
3. Основные аспекты профессиограммы
4. Этапы профессионального отбора
5. Виды профессиональной деятельности.

## **Тема 3 Психология познания и профессиональная деятельность**

Познание как проблема междисциплинарных исследований. Возможности моделирования познания и проблема познающего субъекта. Определение познания и система познавательных процессов. Познавательная активность и деятельность. Основные познавательные психические процессы: ощущения, восприятие, внимание и правила сосредоточенной работы, профессиональная наблюдательность и ее психотехника, память



и психотехника запоминания, мышление и интеллект. Приемы решения мыслительных задач, воображение и способы его активизации.

**Основные понятия и термины: познание, познавательные процессы, психические процессы, психотехника, мышление, интеллект**

**Контрольные вопросы:**

1. Функция познавательных процессов
2. Назовите субъективные факторы, влияющие на познавательную активность
3. Назовите временную характеристику внимания
4. Что такое активное воображение

**Тема 4. Эмоциональные и волевые психические процессы**

Общее понятие об эмоциях. Основные виды эмоций и чувств. Функции эмоций. Классификация эмоций. Основные эмоциональные явления. Эмоциональные реакции, эмоциональные состояния и эмоциональные свойства личности. Общий адаптационный синдром. Стадии стресса. Механизм возникновения фрустрации. Аффект. Причины возникновения аффекта и признаки психотравмирующей, аффективной ситуации.

Эмоциональный интеллект. Связь эмоций и воли с познавательными процессами. Роль воли и эмоций в регуляции поведения и эмоционально-волевых процессов у человека. Волевой акт и его структура. Развитие эмоционально-волевых процессов у человека. Эмоционально-волевая устойчивость. Виды волевых действий.

Понятие «синдром эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности. Методы психологической диагностики эмоционального выгорания. Эмоциональное выгорание как этап профессиональной деформации и выгорания

**Основные понятия и термины: эмоция, стресс, фрустрация, воля, аффект, синдром эмоционального выгорания**

**Контрольные вопросы:**

- 1) Перечислите функции эмоций
- 2) Отличия чувств от эмоций.
- 3) Стадии протекания стресса
- 4) Взаимосвязь мыслительного процесса и воли.
- 5) Виды профессиональной деформации

**Тема 5. Психологическая характеристика личности.**

Понятие личности в психологии. Психологическая структура личности. Социальные роли личности. Социальный статус личности. Социальная позиция личности.

Ценностные ориентации, направленность личности. Мотивация поведения личности: мотивы и потребности, интересы и установки личности. Социальный опыт личности: навыки, умения, знания, правила, нормы, стереотипы поведения. Понятие и структура «Я»-концепция личности. Самооценка и самоуважение. Темперамент, характер, типология характера. Задатки и способности. Психологические особенности деятельности должностных лиц таможенных органов в условиях конфликтных ситуаций. Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Акцентуации характера и влияние на поведение в конфликтных ситуациях.

**Основные понятия и термины:** социальная роль, статус, ценности, темперамент, конфликт.

**Контрольные вопросы:**

1. Отличие личности от индивида
2. Влияние эмоций на ценностные установки личности
3. Виды темперамента
4. Перечислите стратегии поведения в конфликтных ситуациях

## **Тема 6. Психология состояний и адаптации. Основы психического здоровья человека**

Основные виды функциональных состояний в профессиональной деятельности (монотония, напряжение, утомление, переутомление). Понятие «адаптации» в психологии. Механизм психической адаптации. Виды психологической адаптации личности. Понятие «дезадаптации», основные признаки дезадаптивного поведения. Саморегуляция психических состояний. Европейская система самовнушения, аутогенная тренировка, релаксидиоматорная тренировка.

**Основные понятия и термины:** адаптация, аутогенная тренировка, релакс

**Контрольные вопросы:**

1. Основная цель адаптации
2. Основные этапы процесса социально-психологической адаптации.
3. Ментальная режиссура как способ адаптации
4. Метод Бенсона для релаксации

## **Тема 7. Психологические особенности лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и с инвалидностью и их учет в профессиональной деятельности.**

Психологические особенности развития лиц с ограниченными возможностями здоровья (психология лиц с нарушениями интеллектуального развития, речи, слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата и с расстройствами аутистического спектра). Правовая защита лиц с ОВЗ. Современная система помощи лицам с ОВЗ. Особенности профессиональной социальной деятельности с людьми с ограничениями в жизнедеятельности.

**Основные понятия и термины:** ограниченные возможности, кинестизия

**Контрольные вопросы:**

1. Интегральная оценка адекватности профессионального выбора лиц с ограниченными возможностями здоровья
2. Психологические особенности людей с нарушениями зрения
3. Особенности восприятия у людей с нарушениями зрения
4. Кинестезия у людей с нарушениями функции опорно–двигательного аппарата

## **Тема 8. Психология управления и экономическая психология**

Объект, предмет психологии управления. Психологические теории управления. Структура и психологическое содержание управленческой деятельности. Управление социально-психологическими процессами в организации. Управленческое взаимодействие. Психологически особенности процессов принятия управленческих решений.

Психологические закономерности эффективного экономического развития. Психология мировой торговли. Человеческий фактор торгово-экономических отношений. Психология конкурентных отношений. Социально-ценностное измерение экономики. Психологические, антропологические аспекты экономики. Сущностное основание экономического поведения. Базовые феномены рыночной экономики и их преобразование. Кризисные процессы в современном мире и пути их устранения.

**Основные понятия и термины:** управление, психологический процесс, управленческие решения

**Контрольные вопросы:**

1. Какие факторы функционирования трудового коллектива относятся к психологической составляющей?
2. Влияние конфликта интересов на принятие управленческих решений?
3. Основные психологические закономерности в управлении
4. Что является объектом управленческой деятельности

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

Тестирование (Т): осуществляется с использованием дистанционных технологий, курс в MOODLE «Психология профессиональной деятельности»

Деловая игра (РЗ): в рамках команд, либо посредством взаимодействия «студент-студент».

Доклад – Д-Д.

Дискуссия – Д.

Решение кейсов – РК: осуществляется с использованием дистанционных технологий, курс в MOODLE «Психология профе и этика делового общения».

Зачет (З): Устный опрос по билетам

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Психология профессиональной деятельности» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

Тема (раздел)	Формы (методы текущего контрол успеваемости)
1. Понятие и сущность психологии для профессиональной деятельности. Психика человека: сущность, структура, функции. Психика и сознание	Д-Д
2. Психологические особенности трудовой деятельности	ДИ
3. Психология познания и профессиональная деятельность	Д, Решение кейсов
4. Эмоциональные и волевые психические процессы.	Д-Д, Д
5. Психологическая характеристика личности.	ДИ, Решение кейсов, Т
6. Психология состояний и адаптации. Основы психического здоровья человека	Эссе
7. Психологические особенности лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и с инвалидностью и их учет в профессиональной деятельности.	Эссе
8. Психология управления и экономическая психология	ДИ, Т

**4.1.2. зачет проводятся с применением следующих методов:**

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

## 4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Полный перечень типовых оценочных материалов находится в фонде оценочных средств по дисциплине.

### **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 в таможенной деятельности
- Виды, функции общения
- Структура и средства общения.
- Личностные факторы детерминации поведения личности в деловом общении
- Коммуникационный процесс.
- Общение как восприятие людьми друг друга.
- Социальные стереотипы и их значение для процесса делового общения
- 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.
- Барьеры коммуникации
- Психологические приемы привлечения внимания собеседника
- Психологические законы организации информации
- Причины, фазы развития и признаки эмоционального и системного стресса.
- Модель базовых культурных ориентаций в исследованиях Р.Льюиса
- Специфика межкультурной коммуникации и способы повышения ее эффективности

### **Примерные темы деловых игр и круглых столов.**

«Поручение задания подчиненному», «Совещание», «Проведение переговоров», "Золотые слова", «Найм персонала.» Деловая игра КОМПАС. Решение кейсов.

### **Пример тестового задания**

**Объектом психологии управления являются:**

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

**Целью и продуктом управленческой деятельности является:**

- сотрудник
- деловое отношение
- результат
- управленческое решение

**Профессиональные знание, умения и навыки можно назвать:**

- психическими процессами
- психическими свойствами
- психическими образованиями
- психическими состояниями

**Передача информации — это:**

- социальная перцепция
- суггестия

- в) интеракция
- г) коммуникация

**Общение, которое прерывается, как только в человеке пропадает надобность:**

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

**Манипулятивное общение — это**

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

**Обмен умениями и навыками относится к общению:**

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

**Уверенность в себе больше у человека:**

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

**Вербальная коммуникация – это передача информации с помощью:**

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

**Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?**

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

**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

**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

**Что не является отличительной чертой экстравертов?**

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

**Под социальной перцепцией понимают:**

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

**Социальным стереотипом называют:**

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

**Убеждение – это:**

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

**Невербальные средства общения обеспечивают:**

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

**К механизмам понимания партнера по деловому общению относят:**

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

**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

**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

**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

**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

**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

**Ясное и четкое целеполагание:**

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

**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

**Жизнестойкость человека зависит от:**

- а) образования, интеллекта, наследственности

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

### 1.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	Использует властные полномочия для организации работы команды по достижению поставленной цели
УК ОС-5	Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК ОС-5.3	Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей. Демонстрирует знание психофизических особенностей развития лиц с психическими и (или) физическими недостатками для выстраивания своего поведения в социальной и профессиональной сфере
УК ОС-6	Способность выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК ОС-6.1  УК ОС-6.2	Учитывает принципы образования в течение всей жизни для самообразования.  Обосновывает траекторию личностного и профессионального роста, основываясь на методах самоменеджмента и самоорганизации (под поставленную задачу)

**Вопросы для подготовки к зачету**

### **Вопросы теоретической направленности:**

1. Предмет, объект и задачи психологии деятельности таможенных служащих.
2. Психологические закономерности управленческой деятельности.
3. Психологические особенности таможенного контроля в электронной таможне.
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. В чем отличия характера от темперамента. Какие акцентуации характера существуют?
12. Профессиональное здоровье и профессиональная работоспособность.
13. Признаки, структура, причины и классификация конфликтов в организации.
14. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
15. Типология конфликтных личностей.
16. Система ценностных ориентаций человека и конфликты.
17. Стратегии совладания с конфликтными ситуациями.
18. Жизненные кризисы и кризисы профессионального становления.
19. Действия руководителя по управлению конфликтами.
20. Технологии управления личностными и межличностными конфликтами.
21. Организационные технологии управления конфликтами.
22. Причины и фазы развития психологического стресса.
23. Когнитивные, эмоциональные, поведенческие и физиологические признаки психологического стресса.
24. Информационная культура в таможенной деятельности.

### **Вопросы практической направленности:**

25. Субъективизм восприятия и способы его объективизации.
26. Психологические типы личности как факторы разрушительного действия стресса.
27. Синдром выученной беспомощности в деятельности сотрудников организации.
28. Основные направления повышения, сохранения и восстановления работоспособности специалиста.
29. Методы соматической и психофизиологической коррекции работоспособности таможенного служащего.
30. Методы психологической коррекции работоспособности таможенного служащего.
31. Социальная стереотипизация в механизмах взаимовосприятия.
32. Коммуникативные барьеры в таможенной деятельности.
33. Основные способы психологических влияний.
34. Приведите примеры стереотипов в понимании невербального поведения партнера по общению.
35. Виды стресса: временной, пространственный, информационный стресс, коммуникативный стресс, социально – культурный стресс.
36. Симптомы профессионального стресса: соматические, эмоциональные, поведенческие. Их сущность и содержание.
37. Методы борьбы со стрессом.
38. Универсальные и культурно — специфические аспекты коммуникации. Межкультурная коммуникация: её структура и виды.



39. Психологические аспекты межкультурной коммуникации
40. Причины формирования информационного стресса
41. Профилактика информационного стресса.

#### **4.4. Методические материалы**

Шкала оценивания.

Оценка результатов производится на основе бально-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении бально-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с бально-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

40 баллов - на промежуточную аттестацию

40 баллов - на работу на практических занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

Критерии оценки ответа на вопросы на зачёте:

«Зачтено» ставится в том случае, если студент продемонстрирует знание основных понятий, относящихся к изучаемой дисциплине, правильно ответить, по крайней мере, на один дополнительный вопрос, в состоянии выполнить практическое действия. Ответ должен быть логичным и последовательным, либо студент способен уточнить содержание ответа

«Не зачтено» ставится в том случае, если студент не демонстрирует знание основных понятий, относящихся к изучаемой дисциплине, не отвечает ни на один дополнительный вопрос, и изложение ответа на вопрос не последовательное и не логичное. При этом, студент не в состоянии выполнить практическое действия.

51-100 баллов - зачет

0-50 баллов - незачет

Шкала оценивания.

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

Дисциплина «Психология и этика делового общения», 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. Студенту предоставлена возможность обратиться к материалам курса в системе Moodle.

## **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. Лебедев, А. Н. Психология для экономистов : учебник и практикум для вузов / А. Н. Лебедев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 328 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-5093-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/450257>
2. Немов, Р. С. Психология в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Р. С. Немов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 243 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9196-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/451632>
3. Немов, Р. С. Психология в 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / Р. С. Немов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 292 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9198-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/451633>
4. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/450305>
5. Карпов, А.В. Психология принятия решений в профессиональной деятельности : учебное пособие для вузов / А. В. Карпов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 155 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10035-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/453131>
6. Фуряева, Т. В. Социализация и социальная адаптация лиц с инвалидностью : учебное пособие для вузов / Т. В. Фуряева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08278-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473431>

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Морозюк, С. Н. Психология личности. Психология характера : учебное пособие для вузов / С. Н. Морозюк. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06609-8. — Текст : электронный //

- Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.idp.nwipa.ru/bcode/474034>
2. Психология труда: учебник для вузов / Е. А. Климов [и др.]; под редакцией Е. А. Климова, О. Г. Носковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00294-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.idp.nwipa.ru/bcode/472017>
  3. *Новопашина, Л. А.* Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.idp.nwipa.ru/bcode/477646> (
  4. *Селезнева, Е. В.* Психология управления : учебник и практикум для вузов / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.idp.nwipa.ru/bcode/469257>

### **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.

### **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"

### **.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](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](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)

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

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

<b>Наименование</b>
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.