

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт права и национальной безопасности  
Кафедра правового обеспечения национальной безопасности

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры правового обеспечения  
и национальной безопасности  
Протокол от «17» мая 2017 г. №2

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.Б.34 Этика делового общения**

(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

**38.05.02 Таможенное дело**

(код, наименование направления подготовки (специальности))

**Таможенные платежи и валютное регулирование**

(направленность (профиль))

**СПЕЦИАЛИСТ**

(квалификация)

**Очная**

(форма(ы) обучения)

Год набора - 2013

Москва, 2013 г.

**Автор(ы)-составитель(и):**

доцент кафедры правового обеспечения национальной безопасности

к.ю.н. Мариновская И.Д.

старший преподаватель кафедры конфликтологии и миграционной безопасности

Калинкина Т.В.

Заведующий кафедрой

правового обеспечения национальной безопасности к.ю.н., доцент Куражов А.В.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
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 (модулю)
  - 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 (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

## **1.1. Дисциплина «Этика делового общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов:**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3.	Способность работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	УК ОС-3.1	Способность применять знания о физических различиях между людьми, исторически сложившиеся в ходе их развития в различной естественно-географической среде

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

Профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК ОС-3.1	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <p>– основные категории, понятия и проблемы социального, культурного и личностного развития человека, феномена социальных групп и работы в коллективе, толерантности, гуманизма, дискриминации. В частности, знание следующих базовых категорий и понятий: группа, разновидности социальных, этнических, культурных групп, основные принципы групповой динамики, специфику передачи информации между людьми, специфику межличностного и межгруппового взаимодействия, основные техники и приемы эффективного общения</p> <p><b>на уровне умений:</b></p> <p>-использовать идеи философии в процессе самопознания и социальной коммуникации;</p> <p>-применять полученные знания для анализа социальной реальности и практических решений в личной жизни и профессиональной сфере;</p> <p>- устанавливать доверительные взаимоотношения;</p> <p>-применять техники и приемы эффективного общения</p>

## **2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО**

### **Объем дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 144 а.ч. (4 з.е.)

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:  
- очная форма обучения: лекции – 18 а.ч., практические занятия – 36 а.ч., самостоятельная работа – 63 ч.

#### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Этика делового общения» относится к обязательным дисциплинам базовой части профессионального цикла. Изучается студентами в 1 семестре на 1 курсе.

Дисциплина «Психология и этика делового общения» связана с рядом гуманитарных, общепрофессиональных и специальных дисциплин, таких как логика, философия, социология, психология, менеджмент, управление персоналом и многих других. В то же время психологические знания используются в других изучаемых дисциплинах юридического профиля: основы теории государства и права, основы конституционного права, основы административного права, основы гражданского права, основы семейного права, основы трудового права, основы уголовного права, таможенное право, правовые основы профессиональной деятельности.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

### 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

#### Структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Предмет, система, методы психологии.	7	1		2		4	Т,Д
Тема 2	Психические познавательные процессы.	11	1		4	2	4	Т,Д
Тема 3	Эмоциональные и волевые психические процессы	12	2		4	2	4	Т,К
Тема 4	Личность как объект познания в психологии.	14	2		4		8	Т
Тема 5	Психологическая структура личности	16	2		4	2	8	Т.Д
Тема 6	Понятие и сущность общения, его функции, значение и структура	10	2		2	2	4	Т
Тема 7	Закономерности обмена информацией и познания партнера в процессе профессионального общения таможенника	12	2		4	2	4	Т

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 8	Закономерности взаимодействия в профессиональном общении таможенника	12	2		4	2	4	Т,К
Тема 9	Контактное взаимодействие. Понятие и сущность конфликтов общения. Структура развития конфликта, методы нейтрализации и регулирования конфликтов.	12	2		4	2	4	Т,К
Тема 10	Психологические и этические нормы, принципы и виды делового общения. Этикет в деятельности таможенника.	15	2		4	4	5	Т,Д
Промежуточная аттестация		экзамен						
Всего:		144	18		36	14	49	

Примечание: 1 – формы текущего контроля успеваемости: доклад (Д), коллоквиум (К), тесты (Т)

### Содержание дисциплины (модуля)

#### Тема 1. Предмет, система, методы психологии.

Объект, предмет и задачи психологии. Содержание, система психологии как научной отрасли психологических знаний. Принципы, категории и понятийный аппарат психологии. Психика, закономерности развития. Сознание. Методы психологической диагностики, применяемые в практике.

#### Тема 2. Психические познавательные процессы.

Функции и особенности психики. Уровни психического отражения. Сознание как высшая ступень развития психики. Понятие ощущения. Закономерности ощущений, пороги чувствительности. Восприятие и его основные свойства. Типы восприятия. Виды восприятия. Внимание. Память как психический процесс. Виды памяти. Процессы памяти. Особенности запоминания и сохранения информации. Мышление, интуиция и воображение в решении юридических задач. Мышление и речь.

### **Тема 3. Эмоциональные и волевые психические процессы.**

Основные виды эмоций и чувств. Функции эмоций. Классификация эмоций. Эмоциональные реакции. Состояния тревожности, психической напряженности. Общий адаптационный синдром. Стадии стресса. Механизм возникновения фрустрации. Аффект. Причины возникновения аффекта и признаки психотравмирующей, аффективной ситуации. Соотношение понятий аффекта и внезапно возникшего сильного душевного волнения. Отличия психофизиологического и патологического аффекта. Диагностические признаки аффекта. Динамика аффекта. Аффект и алкогольное опьянение. Симуляция аффекта и способы его разоблачения. Понятие воли. Эмоционально-волевая устойчивость. Виды волевых действий.

### **Тема 4. Личность как объект познания в психологии.**

Понятие личности в психологии и праве. Концепция и подходы к понятию личности, современные теории личности. Социальные роли личности. Социальный статус личности. Баланс ролей и статусов. Социальная позиция личности. Понятие конформизма личности. Факторы, влияющие на конформное поведение личности.

### **Тема 5. Психологическая структура личности.**

Подходы к понятию психологическая структура личности. Ценностные ориентации, направленность личности. Мотивы и потребности; интересы, установки личности. Социальный опыт личности: навыки, умения, знания, правила, нормы, стереотипы поведения. Формы отражения. Система – Я, самооценка и самоуважение; самоконтроль личности. Темперамент, характер, типология характера. Задатки и способности. Основные методы изучения психологических особенностей личности.

### **Тема 6. Понятие и сущность общения, его функции, значение и структура**

Понятие общения. Социальные и психологические функции общения: информационно-коммуникативная (прием и передача информации), регуляторно-коммуникативная (установление и регулирование взаимоотношений между людьми), аффективно-коммуникативная (удовлетворение основных потребностей и эмоций человеком). Общая характеристика основных компонентов общения (его структура). Схемы общения: простая, сложная, замкнутая. Значение общения и учет его особенностей в профессиональной деятельности таможенника.

### **Тема 7. Закономерности обмена информацией и познания партнера в процессе профессионального общения таможенника**

Коммуникативная сторона общения. Схема коммуникативного процесса. Значение и роль языка. Средства передачи информации. Коммуникативные барьеры общения. Восприятие человека человеком в процессе общения. Объективные и субъективные факторы, влияющие на формирование модели партнера. Информационная емкость внешности человека. Язык жестов и телодвижений. Психологические механизмы способствующие познанию партнера по общению (эмпатия, рефлексия, стереотипизация, идентификация).

### **Тема 8. Закономерности взаимодействия в профессиональном общении таможенника**

Понятие и содержание интерактивной стороны. Основные формы взаимодействия людей в процессе общения, их психологические особенности. Коммуникация «масок», содержание и цели. Экспрессивное общение, понятие и сущность. Трансактный анализ ситуаций общения. Классификация видов взаимодействия.

### **Тема 9. Контактное взаимодействие. Понятие и сущность конфликтов общения. Структура развития конфликта, методы нейтрализации и регулирования конфликтов.**

Понятие психологического контакта. Условия его эффективности. Динамика контактного взаимодействия. Понятие о конфликте. Его значение и функции. Структура конфликта. Предмет и объект конфликта. Субъекты конфликта. Конфликтные отношения. Конфликтная ситуация. Виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Этапы развития конфликтов. Пути предупреждения и разрешения конфликтов. Навыки бесконфликтного поведения и саморегуляции. Способы нейтрализации конфликтов. Видов агрессивных реакций в поведении конфликтующих сторон, их признаки и нейтрализация.

#### **Тема 10. Психологические и этические нормы, принципы и виды делового общения. Этикет в деятельности таможенника.**

Понятие и содержание этики и морали. Понятие этики делового общения. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Характеристика двух основных позиций на соотношении этики и бизнеса. Общие этические признаки и характер делового общения. Этика делового общения «сверху-вниз». Этика делового общения «снизу-вверх». Этика делового общения по «горизонтали». Повышение уровня этики делового общения. Кодекс этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов Российской Федерации. Этикет и культура поведения в профессиональной деятельности таможенника. Правила этикета. Профессиональный этикет. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловых бесед и переговоров. Правила деловой переписки.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

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

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.10 Психология и этика делового общения используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

При проведении занятий лекционного типа: опрос.

При проведении практических занятий: доклад, коллоквиум, тесты.

**4.1.2. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): метод устного ответа на вопросы билета и дальнейшей беседы по дисциплине, а также устное решение ситуационных задач.**

##### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**Типовые оценочные материалы по теме 1. Предмет, система, методы психологии.**

##### **Тест к темам 1,2**

##### **1. Психология – это наука о (об):**

- |              |               |                 |
|--------------|---------------|-----------------|
| А) поведении | Б) сознании   | В) психике      |
| Г) человеку  | Д) отношениях | Е) деятельности |

##### **2. Формами проявления психики являются:**

- |                 |             |              |
|-----------------|-------------|--------------|
| А) деятельность | Б) процессы | В) состояния |
| Г) свойства     | Д) энергия  | Е) мышцы     |

##### **3. Отличиями научной психологии от житейской являются:**



- |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|
| А) поле исследования       | Б) субъект исследования    |
| В) форма сохранения знаний | Г) причины воспроизведения |
| Д) объективность данных    | Е) время существования     |

**4. Распределите перечисленные этапы развития психологии, как науки в соответствии с хронологией:**

- |                                   |                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| А) психология как наука о психике | Б) психология как наука о сознании  |
| В) психология как наука о душе    | Г) психология как наука о поведении |

**5. Какое из перечисленных направлений психологической науки считало, что личность – это уникальная ценностная система, которая представляет собой не нечто заранее данное, а открытую возможность самоактуализации:**

- |                               |                        |
|-------------------------------|------------------------|
| А) психоанализ                | Б) гештальт-психология |
| В) гуманистическая психология | Г) бихевиоризм         |

**6. Какая из перечисленных отраслей психологии изучает развитие сознания, психических процессов, деятельности, всей личности растущего человека, условия ускорения развития:**

- |                                |                           |
|--------------------------------|---------------------------|
| А) возрастная психология       | Б) клиническая психология |
| В) общая психология            | Г) медицинская психология |
| Д) дифференциальная психология | Е) психология религии     |
| Ж) детская психология          | З) парапсихология         |
| И) психофизиология             |                           |

**7. Специальную методологию составляют принципы:**

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| А) объективности                    | Б) общественно-исторического детерминизма |
| В) единства сознания и деятельности | Г) единства теории и практики             |
| Д) развития психики                 | Е) психофизического единства              |
| Ж) реалистичности                   | З) системного подхода                     |
| И) личностного подхода              | К) актуальности                           |

**8. Основными методами психологической науки являются:**

- |                   |                 |                  |
|-------------------|-----------------|------------------|
| А) контент-анализ | Б) эксперимент  | В) социометрия   |
| Г) наблюдение     | Д) тестирование | Е) анкетирование |
| Ж) беседа         | З) графология   | И) самоотчет     |

**9. Сознание человека как высшая форма развития психики имеет следующие существенные особенности:**

- |                      |                     |                     |
|----------------------|---------------------|---------------------|
| А) взаимосвязанность | Б) категоричность   | В) общественность   |
| Г) обширность        | Д) индивидуальность | Е) категориальность |
| Ж) концептуальность  | З) органичность     |                     |

**10. К уровням психической регуляции относятся:**

- |                  |                   |                  |
|------------------|-------------------|------------------|
| А) эмоциональный | Б) семантический  | В) инстинктивный |
| Г) мыслительный  | Д) импульсивный   | Е) речевой       |
| Ж) нравственный  | З) познавательный |                  |

**11. Для возникновения ощущения необходима работа следующих компонентов:**

- |                  |                     |                |
|------------------|---------------------|----------------|
| А) рецептор      | Б) раздражитель     | В) акцептор    |
| Г) головной мозг | Д) раздражение      | Е) возбуждение |
| Ж) нервный путь  | З) ответная реакция | И) сознание    |

**12. Ощущения делятся на три группы:**

- |                       |                      |                       |
|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| А) экстерорецепторные | Б) приорецепторные   | В) проприорецепторные |
| Г) сенсibilизация     | Д) интерорецепторные | Е) терорецепторные    |

**13. К особенностям восприятия относятся:**

- |                  |                     |                    |
|------------------|---------------------|--------------------|
| А) константность | Б) насыщенность     | В) предметность    |
| Г) визуальность  | Д) целостность      | Е) осмысленность   |
| Ж) апперцепция   | З) чувствительность | И) избирательность |

**14. Восприятие в зависимости от модальности рецепторов бывает:**

- |                 |                    |                  |
|-----------------|--------------------|------------------|
| А) зрительное   | Б) чувственное     | В) слуховое      |
| Г) органическое | Д) кинестетическое | Е) биологическое |
| Ж) обонятельное | З) осязательные.   |                  |

**15. К процессам памяти относятся:**

- |               |                    |               |               |
|---------------|--------------------|---------------|---------------|
| А) иллюзия    | Б) запоминание     | В) восприятие | Г) ощущение   |
| Д) сохранение | Е) воспроизведение | Ж) забывание  | З) вытеснение |
| И) мышление   | К) удаление        |               |               |

**16. Качествами памяти являются:**

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| А) легкость запоминания         | Б) скорость запоминания         |
| В) точность запоминания         | Г) точность воспроизведения     |
| Д) конкретность воспроизведения | Е) точность сохранения          |
| Ж) прочность сохранения         | З) готовность к воспроизведению |
| И) объем запоминания            | К) длительность сохранения      |

**17. К общим закономерностям мышления относятся:**

- |                 |                  |                   |               |
|-----------------|------------------|-------------------|---------------|
| А) проблемность | Б) необходимость | В) сознательность | Г) типичность |
|-----------------|------------------|-------------------|---------------|

**18. К мыслительным операциям относятся:**

- |                   |                  |                    |              |
|-------------------|------------------|--------------------|--------------|
| А) анализ         | Б) соединение    | В) выделение       |              |
| Г) синтез         | Д) сравнение     | Е) абстрагирование | Ж) обобщение |
| З) конкретизация  | И) классификация |                    |              |
| К) систематизация | Л) вытеснение    | М) деление         |              |

**19. Внимание характеризуют следующие понятия:**

- |                      |                   |           |
|----------------------|-------------------|-----------|
| А) устойчивость      | Б) системность    | В) размер |
| Г) сосредоточенность | Д) распределение  | Е) объем  |
| Ж) переключение      | З) систематизация |           |

**20. Процесс воображения неразрывно связан со следующими сферами личности:**

- |                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| А) эмоционально-волевой | Б) чувственной    |
| В) фантазийной          | Г) познавательной |

**Темы докладов**

1. История развития психологии.
2. Структура психологии, связи с другими науками.
3. Основные методы изучения психологических явлений.

**Типовые оценочные материалы по теме 2. Психические познавательные процессы.**

## Темы докладов

### Тест к темам 1,2

#### 4. Психология – это наука о (об):

- |              |               |                 |
|--------------|---------------|-----------------|
| А) поведении | Б) сознании   | В) психике      |
| Г) человеке  | Д) отношениях | Е) деятельности |

#### 2. Формами проявления психики являются:

- |                 |             |              |
|-----------------|-------------|--------------|
| А) деятельность | Б) процессы | В) состояния |
| Г) свойства     | Д) энергия  | Е) мышцы     |

#### 3. Отличиями научной психологии от житейской являются:

- |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|
| А) поле исследования       | Б) субъект исследования    |
| В) форма сохранения знаний | Г) причины воспроизведения |
| Д) объективность данных    | Е) время существования     |

#### 4. Распределите перечисленные этапы развития психологии, как науки в соответствии с хронологией:

- |                                   |                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| А) психология как наука о психике | Б) психология как наука о сознании  |
| В) психология как наука о душе    | Г) психология как наука о поведении |

#### 5. Какое из перечисленных направлений психологической науки считало, что личность – это уникальная ценностная система, которая представляет собой не нечто заранее данное, а открытую возможность самоактуализации:

- |                               |                        |
|-------------------------------|------------------------|
| А) психоанализ                | Б) гештальт-психология |
| В) гуманистическая психология | Г) бихевиоризм         |

#### 6. Какая из перечисленных отраслей психологии изучает развитие сознания, психических процессов, деятельности, всей личности растущего человека, условия ускорения развития:

- |                                |                           |
|--------------------------------|---------------------------|
| А) возрастная психология       | Б) клиническая психология |
| В) общая психология            | Г) медицинская психология |
| Д) дифференциальная психология | Е) психология религии     |
| Ж) детская психология          | З) парапсихология         |
| И) психофизиология             |                           |

#### 7. Специальную методологию составляют принципы:

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| А) объективности                    | Б) общественно-исторического детерминизма |
| В) единства сознания и деятельности | Г) единства теории и практики             |
| Д) развития психики                 | Е) психофизического единства              |
| Ж) реалистичности                   | З) системного подхода                     |
| И) личностного подхода              | К) актуальности                           |

#### 8. Основными методами психологической науки являются:

- |                   |                 |                  |
|-------------------|-----------------|------------------|
| А) контент-анализ | Б) эксперимент  | В) социометрия   |
| Г) наблюдение     | Д) тестирование | Е) анкетирование |
| Ж) беседа         | З) графология   | И) самоотчет     |

#### 9. Сознание человека как высшая форма развития психики имеет следующие существенные особенности:

- |                      |                     |                     |
|----------------------|---------------------|---------------------|
| А) взаимосвязанность | Б) категоричность   | В) общественность   |
| Г) обширность        | Д) индивидуальность | Е) категориальность |

Ж) концептуальность      З) органичность

**10. К уровням психической регуляции относятся:**

- |                  |                   |                  |
|------------------|-------------------|------------------|
| А) эмоциональный | Б) семантический  | В) инстинктивный |
| Г) мыслительный  | Д) импульсивный   | Е) речевой       |
| Ж) нравственный  | З) познавательный |                  |

**11. Для возникновения ощущения необходима работа следующих компонентов:**

- |                  |                     |                |
|------------------|---------------------|----------------|
| А) рецептор      | Б) раздражитель     | В) акцептор    |
| Г) головной мозг | Д) раздражение      | Е) возбуждение |
| Ж) нервный путь  | З) ответная реакция | И) сознание    |

**12. Ощущения делятся на три группы:**

- |                       |                      |                       |
|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| А) экстерорецепторные | Б) приорецепторные   | В) проприорецепторные |
| Г) сенсбилизация      | Д) интерорецепторные | Е) терорецепторные    |

**13. К особенностям восприятия относятся:**

- |                  |                     |                    |
|------------------|---------------------|--------------------|
| А) константность | Б) насыщенность     | В) предметность    |
| Г) визуальность  | Д) целостность      | Е) осмысленность   |
| Ж) апперцепция   | З) чувствительность | И) избирательность |

**14. Восприятие в зависимости от модальности рецепторов бывает:**

- |                 |                    |                  |
|-----------------|--------------------|------------------|
| А) зрительное   | Б) чувственное     | В) слуховое      |
| Г) органическое | Д) кинестетическое | Е) биологическое |
| Ж) обонятельное | З) осязательные.   |                  |

**15. К процессам памяти относятся:**

- |               |                    |               |               |
|---------------|--------------------|---------------|---------------|
| А) иллюзия    | Б) запоминание     | В) восприятие | Г) ощущение   |
| Д) сохранение | Е) воспроизведение | Ж) забывание  | З) вытеснение |
| И) мышление   | К) удаление        |               |               |

**16. Качествами памяти являются:**

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| А) легкость запоминания         | Б) скорость запоминания         |
| В) точность запоминания         | Г) точность воспроизведения     |
| Д) конкретность воспроизведения | Е) точность сохранения          |
| Ж) прочность сохранения         | З) готовность к воспроизведению |
| И) объем запоминания            | К) длительность сохранения      |

**17. К общим закономерностям мышления относятся:**

- |                 |                  |                   |               |
|-----------------|------------------|-------------------|---------------|
| А) проблемность | Б) необходимость | В) сознательность | Г) типичность |
|-----------------|------------------|-------------------|---------------|

**18. К мыслительным операциям относятся:**

- |                   |                  |                    |
|-------------------|------------------|--------------------|
| А) анализ         | Б) соединение    | В) выделение       |
| Г) синтез         | Д) сравнение     | Е) абстрагирование |
| Ж) обобщение      | З) конкретизация | И) классификация   |
| К) систематизация | Л) вытеснение    | М) деление         |

**19. Внимание характеризуют следующие понятия:**

- |                      |                   |           |
|----------------------|-------------------|-----------|
| А) устойчивость      | Б) системность    | В) размер |
| Г) сосредоточенность | Д) распределение  | Е) объем  |
| Ж) переключение      | З) систематизация |           |

**20. Процесс воображения неразрывно связан со следующими сферами личности:**

- |                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| А) эмоционально-волевой | Б) чувственной    |
| В) фантазийной          | Г) познавательной |

**Темы докладов**

1. Сознание – высшая ступень развития психики.
2. Закономерности протекания ощущений.
3. Основные закономерности восприятия.
4. Внимание: понятие, виды, свойства.
5. Понятие и закономерности памяти.
6. Понятие и закономерности мышления.
7. Речь: функции, виды.

**Типовые оценочные материалы по теме 3. Эмоциональные и волевые психические процессы.**

**Тест**

1. Ведущую роль в эмоциях и чувствах выполняют:

- |                                 |                           |
|---------------------------------|---------------------------|
| А) лобная часть головного мозга | Б) кора больших полушарий |
| В) акцептор                     | Г) затылочная часть мозга |
| Д) раздражение                  | Е) возбуждение            |

2. Функциями эмоций являются:

- |                  |   |
|------------------|---|
| А) насыщенность  | Б) энергетическая мобилизация организма |
| В) контрастность | Г) сигнальная                           |
| Д) регулирующая  | Е) притупляемость                       |

3. К эмоциональным состояниям относятся:

- |               |               |                    |
|---------------|---------------|--------------------|
| А) аффект     | Б) настроения | В) эмоции          |
| Г) фрустрация | Д) чувства    | Е) амбивалентность |

4. Этапами стресса являются:

- |                |                    |                 |
|----------------|--------------------|-----------------|
| А) адаптация   | Б) стереотипизация | В) стабилизация |
| Г) мобилизация | Д) истощение       | Е) дезадаптация |

5. Особенности протекания патологического аффекта:

- А) глубокое помрачение сознания
- Б) истерия и паника
- В) полная или частичная амнезия совершенных действий
- Г) двигательное возбуждение действиями
- Д) акцентуация характера

6. По форме протекания чувства делятся на:

- |               |               |            |
|---------------|---------------|------------|
| А) аффект     | Б) настроения | В) эмоции  |
| Г) фрустрация | Д) чувства    | Е) страсти |

7. Волевыми качествами являются:

- |                       |                      |                   |
|-----------------------|----------------------|-------------------|
| А) целеустремленность | Б) чувствительность  | В) сознательность |
| Г) решительность      | Д) самостоятельность | Е) мужественность |
| Ж) жизнерадостность   | З) любознательность  | И) инициативность |

8. К физиологическим основам воли относятся:

- А) лобная часть головного мозга
- Б) кора больших полушарий
- В) акцептор
- Г) затылочная часть мозга
- Д) раздражение
- Е) возбуждение

9. Отличительными чертами особо сложного волевого действия являются:

- А) объединенностью всех звеньев в единое целое
- Б) структурность
- В) длительность
- Г) особыми психическими состояниями
- Д) краткие сроки реализации
- Е) сосредоточенность

### **Вопросы для коллоквиума**

1. Дайте определение понятия «эмоций», назовите функции эмоции.
2. Дайте определение понятия «чувства», взаимосвязь между чувствами и эмоциями.
3. Приведите классификацию чувств.
4. Какое значение в юридической деятельности имеют эмоции и чувства?
5. Влияние эмоций на познавательные процессы человека.
6. Охарактеризуйте наиболее известные теории эмоций.
7. Каковы физиологические механизмы эмоций?
8. Какие виды эмоций распространены в повседневной жизни? С какими из них чаще всего приходится сталкиваться при решении юридических задач?
9. Дайте определение понятия «стресс», факторы приводящие к его возникновению.
10. Дайте определение понятия фрустрация. В каких формах поведения она проявляется?
11. Назовите факторы возникновения страха.
12. Каким образом страх влияет на поведение человека?
13. Какие функции выполняет эмоция страха?
14. В чем состоит психологическое содержание аффекта? Каковы его диагностические признаки?
15. Назовите фазы развития аффекта.
16. Дайте правовую оценку аффекта. Какие виды правонарушений совершаются в состоянии аффекта?
17. Дайте определение понятия воля, назовите виды волевых действий.
18. В чем значение воли для человека? Как учитывается волевой компонент в юридической деятельности?
19. Какова структура волевых действий?
20. В чем сущность волевого усилия и какова его структура?
21. Каковы методы повышения эмоционально-волевой устойчивости (стрессоустойчивости)?

**Типовые оценочные материалы по теме 4. Личность как объект познания в психологии.**

### **Тест к темам 4,5**

1. Распределите понятия по мере усложнения психической структуры:  
 А) индивидуальность                      Б) человек                      В) субъект



- |                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| А) внешний вид   | Б) высказывания личности |
| В) мировоззрение | Г) моральный облик       |
| Д) круг общения  | Е) нравственный облик    |

4. Направленность личности состоит из следующих блоков:

- |                          |                |                |
|--------------------------|----------------|----------------|
| А) интересы              | Б) цели        | В) потребности |
| Г) мировоззрение         | Д) убеждение   | Е) идеалы      |
| Ж) ценностные ориентации | З) комплексы   | И) мотивы      |
| К) характер              | Л) темперамент | М) мораль      |

5. Распределите потребности в соответствии с иерархией:

- |                                 |                   |
|---------------------------------|-------------------|
| А) потребность в самореализации | Б) в общении      |
| В) витальные                    | Г) в безопасности |
| Д) в статусе                    |                   |

6. К общим свойствам характера относятся:

- |                           |                  |                                 |
|---------------------------|------------------|---------------------------------|
| А) активность-пассивность | Б) сила-слабость | В) широта-узость                |
| Г) твердость-мягкость     | Д) доброта-зло   | Е) цельность – противоречивость |

7. К какому типу темперамента соответствует характеристика: тип нервной деятельности – инертный, нервные процессы-сильные, уравновешенные и малоподвижные:

- |            |              |              |               |
|------------|--------------|--------------|---------------|
| А) холерик | Б) флегматик | В) сангвиник | Г) меланхолик |
|------------|--------------|--------------|---------------|

8. Оцените на сколько верен тезис: «характер развивается на основе темперамента, но темперамент не предопределяет характер»:

- |          |             |                  |
|----------|-------------|------------------|
| А) верно | Б) не верно | В) отчасти верно |
|----------|-------------|------------------|

#### **Темы для докладов**

- Психологические теории личности.
- Формирование и развитие личности.
- Соотношение биологического и социального в структуре личности.
- Конформное поведение личности.
- Мотивация в структуре личности.
- Основные компоненты поведенческого акта.
- Я – концепция личности.
- Темперамент как природная основа личности.
- Типологии характера личности.

#### **Типовые оценочные материалы по теме 6. Понятие и сущность общения, его функции, значение и структура**

##### **Оценочные средства к теме 1,2,3**

##### **Тест**

##### **«Психология общения»**

Вопрос №1. Психология рассматривает общение как процесс, в котором традиционно выделяются три основных стороны (компонента), что из перечисленного не относится к ним:

- |                             |                           |
|-----------------------------|---------------------------|
| 1) коммуникативная сторона; | 2) интерактивная сторона; |
| 3) корпоративная сторона;   | 4) перцептивная сторона.  |



Вопрос №2. Какой функции общения соответствует следующая характеристика: «взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности»?

- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| 1) контактная;      | 2) побудительная; |
| 3) координационная; | 4) влияния.       |

Вопрос №3. Что из перечисленного не является коммуникативным барьером общения?

- |                 |               |
|-----------------|---------------|
| 1) нежелание;   | 2) избегание; |
| 3) непонимание; | 4) авторитет. |

Вопрос №4. Хотя каждое выражение лица является конфигурацией всего лица, тем не менее, основную информационную нагрузку несут:

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| 1) скулы;             | 2) брови и область рта; |
| 3) линия роста волос; | 4) морщины.             |

Вопрос №5. Позы и расстояние между партнерами по общению несут информацию о ряде факторов влияющих на процесс общения, что из перечисленного к ним не относится:

- |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1) эмоциональное состояние;      | 2) содержание общения;           |
| 3) отношение к процессу общения; | 4) этнокультурное происхождение. |

Вопрос №6. Расстояние доверительного (интимного) общения между партнерами равно:

- |           |         |         |          |
|-----------|---------|---------|----------|
| 1) 50 см; | 2) 1 м; | 3) 3 м; | 4) 10 м. |
|-----------|---------|---------|----------|

Вопрос №7. Постигание эмоционального состояния, проникновение в чувство в переживания другого – это:

- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| 1) рефлексия;       | 2) эмпатия;       |
| 3) стереотипизация; | 4) идентификация. |

Вопрос №8. Что из перечисленного не является формой экспрессивного общения?

- |                 |                          |
|-----------------|--------------------------|
| 1) ритуалы;     | 2) психологические игры; |
| 3) манипуляции; | 4) должностные позиции.  |

Вопрос №9. Начальной фазой общения, в процессе которой происходит взаимная увязка целей и интересов партнеров по общению, обеспечивающих их дальнейшее взаимопонимание является:

- |                             |                                 |
|-----------------------------|---------------------------------|
| 1) психологический анализ;  | 2) психологическая готовность;  |
| 3) психологический контакт; | 3) психологическая манипуляция. |

Вопрос №10. Сколько этапов насчитывает структура психологического контакта?

- |       |        |        |        |
|-------|--------|--------|--------|
| 1) 6; | 2) 13; | 3) 51; | 4) 27. |
|-------|--------|--------|--------|

**Типовые оценочные материалы по теме 7. Закономерности обмена информацией и познания партнера в процессе профессионального общения таможенника**

### **Оценочные средства к теме 1,2,3**

#### **Тест**

#### **«Психология общения»**

Вопрос №1. Психология рассматривает общение как процесс, в котором традиционно выделяются три основных стороны (компонента), что из перечисленного не относится к ним:

- |                             |                           |
|-----------------------------|---------------------------|
| 1) коммуникативная сторона; | 2) интерактивная сторона; |
| 3) корпоративная сторона;   | 4) перцептивная сторона.  |

Вопрос №2. Какой функции общения соответствует следующая характеристика: «взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности»?

- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| 1) контактная;      | 2) побудительная; |
| 3) координационная; | 4) влияния.       |

Вопрос №3. Что из перечисленного не является коммуникативным барьером общения?

- |                 |               |
|-----------------|---------------|
| 1) нежелание;   | 2) избегание; |
| 3) непонимание; | 4) авторитет. |

Вопрос №4. Хотя каждое выражение лица является конфигурацией всего лица, тем не менее, основную информационную нагрузку несут:

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| 1) скулы;             | 2) брови и область рта; |
| 3) линия роста волос; | 4) морщины.             |

Вопрос №5. Позы и расстояние между партнерами по общению несут информацию о ряде факторов влияющих на процесс общения, что из перечисленного к ним не относится:

- |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1) эмоциональное состояние;      | 2) содержание общения;           |
| 3) отношение к процессу общения; | 4) этнокультурное происхождение. |

Вопрос №6. Расстояние доверительного (интимного) общения между партнерами равно:

- |           |         |         |          |
|-----------|---------|---------|----------|
| 1) 50 см; | 2) 1 м; | 3) 3 м; | 4) 10 м. |
|-----------|---------|---------|----------|

Вопрос №7. постижение эмоционального состояния, проникновение - вчувствование в переживания другого – это:

- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| 1) рефлексия;       | 2) эмпатия;       |
| 3) стереотипизация; | 4) идентификация. |

Вопрос №8. Что из перечисленного не является формой экспрессивного общения?

- |                 |                          |
|-----------------|--------------------------|
| 1) ритуалы;     | 2) психологические игры; |
| 3) манипуляции; | 4) должностные позиции.  |

Вопрос №9. Начальной фазой общения, в процессе которой происходит взаимная увязка целей и интересов партнеров по общению, обеспечивающих их дальнейшее взаимопонимание является:

- |                             |                                 |
|-----------------------------|---------------------------------|
| 1) психологический анализ;  | 2) психологическая готовность;  |
| 3) психологический контакт; | 3) психологическая манипуляция. |

Вопрос №10. Сколько этапов насчитывает структура психологического контакта?

- |       |        |        |        |
|-------|--------|--------|--------|
| 1) 6; | 2) 13; | 3) 51; | 4) 27. |
|-------|--------|--------|--------|

**профессиональном общении таможенника****Оценочные средства к теме 1,2,3****Тест****«Психология общения»**

Вопрос №1. Психология рассматривает общение как процесс, в котором традиционно выделяются три основных стороны (компонента), что из перечисленного не относится к ним:

- |                             |                           |
|-----------------------------|---------------------------|
| 1) коммуникативная сторона; | 2) интерактивная сторона; |
| 3) корпоративная сторона;   | 4) перцептивная сторона.  |

Вопрос №2. Какой функции общения соответствует следующая характеристика: «взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности»?

- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| 1) контактная;      | 2) побудительная; |
| 3) координационная; | 4) влияния.       |

Вопрос №3. Что из перечисленного не является коммуникативным барьером общения?

- |                 |               |
|-----------------|---------------|
| 1) нежелание;   | 2) избегание; |
| 3) непонимание; | 4) авторитет. |

Вопрос №4. Хотя каждое выражение лица является конфигурацией всего лица, тем не менее, основную информационную нагрузку несут:

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| 1) скулы;             | 2) брови и область рта; |
| 3) линия роста волос; | 4) морщины.             |

Вопрос №5. Позы и расстояние между партнерами по общению несут информацию о ряде факторов влияющих на процесс общения, что из перечисленного к ним не относится:

- |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1) эмоциональное состояние;      | 2) содержание общения;           |
| 3) отношение к процессу общения; | 4) этнокультурное происхождение. |

Вопрос №6. Расстояние доверительного (интимного) общения между партнерами равно:

- |           |         |         |          |
|-----------|---------|---------|----------|
| 1) 50 см; | 2) 1 м; | 3) 3 м; | 4) 10 м. |
|-----------|---------|---------|----------|

Вопрос №7. Постыжение эмоционального состояния, проникновение - вчувствование в переживания другого – это:

- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| 1) рефлексия;       | 2) эмпатия;       |
| 3) стереотипизация; | 4) идентификация. |

Вопрос №8. Что из перечисленного не является формой экспрессивного общения?

- |                 |                          |
|-----------------|--------------------------|
| 1) ритуалы;     | 2) психологические игры; |
| 3) манипуляции; | 4) должностные позиции.  |

Вопрос №9. Начальной фазой общения, в процессе которой происходит взаимная увязка целей и интересов партнеров по общению, обеспечивающих их дальнейшее взаимопонимание является:

- |                             |                                 |
|-----------------------------|---------------------------------|
| 1) психологический анализ;  | 2) психологическая готовность;  |
| 3) психологический контакт; | 3) психологическая манипуляция. |

Вопрос №10. Сколько этапов насчитывает структура психологического контакта?

- 1) 6;                      2) 13;                      3) 51;                      4) 27.

### **Вопросы на коллоквиум**

1. Что такое общение? Для чего юристу надо знать его основные закономерности?
2. Какова структура общения (его основные компоненты)?
3. Проанализируйте коммуникативную компоненту общения. Как происходит передача информации от субъекта к субъекту?
4. Какие факторы влияют на процесс обмена информации между общающимися?
5. Что такое барьеры общения? Охарактеризуйте основные виды барьеров общения. С какими барьерами общения чаще всего приходится сталкиваться юристу?
6. Охарактеризуйте перцептивную компоненту общения. Каково значение учета закономерностей восприятия людьми друг друга в юридической практике?
7. Какие факторы влияют на восприятие человеком человека в процессе общения?
8. Какие признаки помогают юристу определить «искренность» и реальное отношение человека?
9. Какие психологические механизмы способствуют пониманию и познанию партнера по общению? Дайте их характеристику. Каким из них пользуетесь Вы?
10. Охарактеризуйте интерактивную составную общения. Каково значение интерактивной компоненты общения в юридической практике?
11. Каковы основные формы интеракции? Какие цели имеет каждая форма?
12. Как происходит «опознание» ситуаций общения? Приведите типологию социальных ситуаций.
13. Каковы психологические особенности профессионального общения юристов?

**Типовые оценочные материалы по теме 9. Контактное взаимодействие. Понятие и сущность конфликтов общения. Структура развития конфликта, методы нейтрализации и регулирования конфликтов.**

### **Тест**

### **Психология конфликтов**

**Вопрос №1.** Психологическое противоборство сотрудника таможни и заинтересованного лица, имеющего цели и интересы, интересами сотрудника – это:

- 1) тактика;      2) конфликт;      3) расследование;      4) манипуляция.

**Вопрос №2.** Какая из перечисленных функций не относится к специальным функциям конфликта?

- 1) интеграции;      2) трансформации;      3) инновации;      4) сегрегации.

**Вопрос №3.** Какой из перечисленных элементов, не является элементом структуры конфликта?

- 1) повод;      2) сторона;      3) предмет;      4) образ.

**Вопрос №4.** Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его – это:

- 1) повод;      2) источник;      3) причина;      4) предмет.

**Вопрос №5.** Неудовлетворенность условиями деятельности, нарушение служебной этики, нарушение трудового законодательства, ограниченность ресурсов, различия в целях, ценностях, средствах достижения целей, а также неудовлетворительные коммуникации – это ..... причины конфликта.

- 1) индивидуальные;      2) частные;      3) трудовые;      4) социальные.

**Вопрос №6.** Действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующих резкое обострение противоречия и начало борьбы между участниками – это:

- 1). повод;      2) ситуация;      3) инцидент;      4) провокация.

**Вопрос №7.** Какой элемент цепочки является лишним?

- 1) противоречие;      2) конфликтная ситуация;  
3) эскалация;      4) инцидент.

**Вопрос №8.** Важной характеристикой конфликта является его ....., которая как сложное социальное явление находит свое отражение в двух понятиях: этапы конфликта и фазы конфликта.

- 1) стратегия;      2) динамика;      3) перспектива;      4) разрешение.

**Вопрос №9.** На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования, вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути предмета конфликта – это этап .....

- 1) развития открытого конфликта;  
2) разрешения конфликта;  
3) начала открытого конфликтного взаимодействия;  
4) разрешения конфликта.

**Вопрос №10.** На какой из перечисленных фаз конфликта, возможность его разрешения составляет около 90%?

- 1) начальная фаза;      2) фаза подъема;      3) пик подъема;      4) фаза спада.

#### **Вопросы на коллоквиум**

1. Что такое психологический контакт? Каковы его условия и структура, значение в юридической деятельности?
2. В каких случаях происходит срыв контактного взаимодействия?
3. Что такое конфликт? Каковы его причины?
4. Свойства и функции конфликтов?
5. Классификация конфликтов?
6. Этапы развития и фазы конфликтов?
7. Стратегии и тактики в конфликте?
8. Типы конфликтных личностей?
9. Структура конфликта?
10. Технология управления конфликтом?
11. Виды агрессивных реакций и методы их нейтрализации?
12. Каковы его последствия? В чем значение конфликтов?
13. Каковы пути предупреждения и нейтрализации конфликта?
14. Какими практическими умениями и знаниями вооружает юриста понимание закономерностей конфликтов?

**Типовые оценочные материалы по теме 10. Психологические и этические нормы, принципы и виды делового общения. Этикет в деятельности таможенника.**

**Тест**

**Этика делового общения**

1. Деловое общение – это.....
2. Специфическими чертами делового общения является:
 

А) регламент	Б) субординация
В) национальные и культурные традиции	Г) корпоративная этика
Д) профессиональные этические принципы	Е) сегрегация
3. Деловое общение условно делится на:
 

А) подготовку к общению
Б) непосредственный контакт
В) общение с пространственно-временной дистанцией
4. К видам делового общения относятся:
 

А) переговоры	Б) посещение	В) совещание
Г) публичное выступление	Д) официальный визит	Е) беседа
5. Деловое общение как процесс предполагает:
 

А) предварительная договоренность	Б) установление контакта между участниками
В) обмен информацией	Г) совместная деятельность
Д) установления сотрудничества	Е) резюмирование
6. Структура делового общения состоит из следующих основных фаз:
 

А) аргументирование	Б) передача информации
В) резюмирование	Г) принятие решений
Д) опровержение доводов	Е) реализация решений
Ж) начало беседы	З) подведение итогов
7. Этика делового общения – это .....
8. К основным требованиям делового письма относится:
 

А)
Б)
В)
9. К основным правилам общения по телефону относятся:
 

А)
Б)
В)
10. К основным этикетным нормам пользования компьютером и электронной почтой относятся:
 

А)
Б)
В)

**Доклады и сообщения:**

- Деловая беседа: виды, функции, этапы проведения.

- Психологические приемы влияния на партнера в деловой беседе.
- Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
- Деловое совещание: основные формы, психологические особенности, документальное обеспечение.
- Психологические особенности публичного выступления.
- Стратегия ведения деловых переговоров.
- Подготовка, проведение и анализ результатов переговоров.
- Тактические приемы ведения переговоров.
- Национальные стили ведения переговоров.
- Общие этические принципы делового общения.

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

#### 4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3.	способность работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	УК ОС-3.1.	Способность применять знания о физических различиях между людьми, исторически сложившиеся в ходе их развития в различной естественно-географической среде

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

##### Билеты к экзамену по Психологии и этике делового общения

##### Билет № 1

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Психология как наука: понятие, структура, этапы развития, связи с другими науками.

2. Понятие, структура и функции общения. Коммуникативная сторона общения, ее характеристика.

Задание:

На допросе свидетель заявил, что видел краденную вещь мельком и в не состоянии дать описание ее отличительных признаков. В связи с этим сотрудник полиции решил не предъявлять ему этот предмет для опознания.

*Какое решение приняли бы вы?*

*Какие виды восприятия и памяти свидетеля необходимо учесть, чтобы принять правильное решение?*

### **Билет № 2**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Основные методы изучения психологических явлений.
2. Перцептивная сторона общения: понятие, характеристика.

Задание:

По делу о хищении ценного красителя с кожевенной фабрики возник вопрос о том, когда это стало происходить. Старый мастер цеха заявил сотруднику полиции, что он заметил это месяца три назад, сравнивая товар по блеску и цвету кожи. Сотрудник полиции товар на глаз различить не смог и усомнился в правдивости показаний мастера.

*Каково ваше решения данной ситуации?*

*На какие закономерности и какого познавательного процесса можно опереться в показаниях мастера в целях построения конкретных версий?*

### **Билет № 3**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Психика: понятие, формы проявления, особенности и уровни психического отражения.
2. Интерактивная сторона общения: содержание, характеристика.

Задание:

«Дежурил я вчера на вокзале», - рассказывал следователю оперуполномоченный. «Вижу, пробирается через толпу человек с двумя чемоданами. Я сразу его приметил по неблагородной походке. Вспоминаю: кажется, я видел его фотографию в нашей картотеке. Решил на всякий случай проверить у него документы. Окликнул раз – он не останавливается. Окликнул два, – а он только прибавил шагу. Насилу догнал его возле вагона, где он уже предъявлял билет проводнице. Требую документы, а он только руками размахивает, - мол, глухонемой я, не понимаю. Я даже немного растерялся, но решил довести дело до конца – вдруг он такой же глухонемой, как я китайский император, – и снова потребовал документы. Проводница ему тоже кричит: «Паспорт, паспорт покажи!» Он с минуты смотрел на нас, как баран на новые ворота, потом, наконец, вынул из кармана книжечку «Общества глухонемых». Я ее полистал и не обнаружил в ней ничего подозрительного. Ее предъявитель действительно был глухонемым и действительно работал в этом специфическом учреждении. Пришлось его отпустить, или я, по-вашему, опять оплошал, товарищ майор?»

«Глухонемой он или все-таки не глухонемой, вы это хотите знать, капитан?» - сказал следователь и дал оперативнику четкий ответ.

*Какой ответ был дан следователем?. Какие особенности восприятия человека человеком и профессиональная апперцепция позволили дать такой ответ?*

### **Билет № 4**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Сознание человека: понятие, основные характеристики.
2. Психологическая специфика профессионального общения.

Задание:

*Почему самолет, «пойманный» лучами прожекторов, нередко теряет управление и сбивается с курса?*

### **Билет № 5**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Психологические закономерности ощущения.
2. Контактное взаимодействие: понятие, структура, характеристика.



Задание:

*Почему человек не ощущает пылинок, падающих ему на лицо?*

### **Билет № 6**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Психологические закономерности восприятия.
2. Понятие конфликта, его черты, функции, признаки, условия возникновения.

Задание:

Человек несет связку из 10 книг, каждая из которых весит 300 г.

*Заметит ли он, что связка стала тяжелее, если подложить ему брошюру весом в 80 г.?*

*Почему?*

### **Билет № 7**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Наблюдение и наблюдательность: понятия, характеристика.
2. Структура конфликта.

Задание:

*Какая закономерность ощущений проявляется в каждом примере:*

- Побыв в помещении, человек вскоре перестал ощущать запах гари, хотя вновь вошедший отчетливо ощутил его;
- При обтирании лица холодной водой острота зрения повышается.

### **Билет № 8**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Внимание: понятие, виды, свойства, значение.
2. Причины конфликтов и их классификация.

Задание:

*Какая закономерность восприятия проявляется в каждом примере:*

- Человек с подвижным и выразительным лицом и богатой жестикуляцией, находящийся среди людей с бедной мимикой и пантомимикой, производит более сильное впечатление;
- Слушая музыку, мы воспринимаем не отдельные звуки, а мелодию. Она остается той же самой, если ее исполняет симфонический оркестр или один рояль.

### **Билет № 9**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Память человека: понятие, процессы, виды, значение.
2. Возникновение и протекание конфликтов (этапы и фазы).

Задание:

Не разглядывая специально, опишите, как выглядит ваш мобильный телефон. После выполнения, внимательно разглядите его и выявите неточности и забытые вами особенности.

*Оцените уровень вашей наблюдательности.*

### **Билет № 10**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Воображение: понятие, виды, функции, значение.
2. Управление конфликтами.

Задание:

*Укажите, какие условия нужны для возникновения и поддержания произвольного, а какие – для непроизвольного внимания:*

- Постановка вопросов и решение небольших задач на протяжении определенного отрезка времени;

- Особенности воздействующих раздражителей: новизна, контраст между ними, изменения в раздражителях;
- Осознание текущих результатов деятельности в форме внутреннего словесного отчета;
- Использование потребностей и интересов, с удовлетворением которых связан воспринимаемый материал;
- Постановка существенно значимых целей и задач деятельности.

### **Билет № 11**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Мышление человека: понятие, формы, операции, качества, виды.
2. Модели поведения личности в конфликте.

Задание:

*Выберите из отличительных особенностей процессов отражения те, которые характеризуют мышление человека:*

- Отражение отдельных свойств предметов и явлений окружающего мира;
- Отражение прошлого опыта в виде чувств, мыслей и образов, прежде воспринятых предметов и явлений;
- Отражение предметов и явлений в совокупности их свойств и частей;
- Отражение общих и существенных признаков, связей и отношений предметов и явлений;
- Отражение действительности опосредованным путем при участии речи.

### **Билет № 12**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Речь человека: понятие, функции, виды, значение.
2. Стили поведения в конфликтах.

Задание:

Высказав подозрения в адрес допрашиваемого в совершенном преступлении и заметив, что тот заерзал на стуле, стал тереть пуговицы на одежде, часто сглатывать слюну и отрывисто дышать, сотрудник полиции проникся убежденностью в том, что подозреваемый виновен и его надо только «додавить».

*Какое решение и почему примете Вы?*

### **Билет № 13**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Понятие об эмоциях, их роль в жизни человека. Теории эмоций (Ч. Дарвин, П.К. Анохин, П.В. Симонов, У. Джеймс и Г. Ланге).
2. Внутриличностный конфликт и его особенности.

Задание:

Пьяный С. беспричинно приставал к гражданам, нецензурно выражался. Встретив Иванову, находившуюся на седьмом месяце беременности, он оскорбил ее, а затем, когда она попыталась что-то сказать в ответ, сильно ударил ее. Муж Ивановой, увидев это, поднял с земли арматурный прут и ударил им С. по голове, от чего С. скончался. Расследуя этот дело, следователь обратился к эксперту с вопросом: «Каков уровень умственного развития Иванова?».

*Каково Ваше решение? Обоснуйте ответ.*

### **Билет № 14**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Функции и закономерности эмоций.
2. Межличностный конфликт и его особенности.

Задание:

К Вам в юридическую консультацию пришла немолодая женщина, заплаканная, в сильном нервном напряжении, говорит быстро и невнятно, сосредоточиться не может. *Какие действия Вам следует предпринять, чтобы успокоить и выслушать ее?*

### **Билет № 15**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Классификация эмоций (по направленности, по воздействию, по длительности и интенсивности).
2. Виды агрессивных реакций, их нейтрализация.

Задание:

Вы выступаете в суде первый раз. Страшно волнуетесь. Боитесь забыть сказать самое главное.

*Какие психологические приемы, чтобы успокоиться, Вы предпримете?*

### **Билет № 16**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Эмоциональные состояния, их характеристика.
2. Условия неконфликтного общения.

Задание:

Вы составляете важный юридический документ. Постоянно звонит телефон. Заходят сотрудники, задают какие-то вопросы и Вы им отвечаете. Вы не можете сосредоточиться. *Что Вам необходимо сделать, чтобы сосредоточить свое внимание на работе с документом?*

### **Билет № 17**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Эмоциональные реакции, их характеристика.
2. Понятие этики, основные категории и их характеристика.

Задание:

Вас выгнали с работы. От Вас ушла жена. Вы разбили в этот день машину.

*Что Вы сделаете в данной ситуации и почему?*

### **Билет № 18**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Психологические особенности стресса. Нейтрализация негативных последствий стресса.
2. Соотношение морали и права.

Задание:

*Объясните, какое эмоциональное явление иллюстрирует данный пример?*

Студент Н. был в очень хорошем настроении: заранее намеченный им план действий был реализован в благоприятных условиях.

### **Билет № 19**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Воля: понятие, функции, виды и структура волевых действий.
2. Этика делового общения: ключевые понятия, содержание, виды, принципы.

Задание:

Медики отмечают, что после выхода на пенсию у многих военнослужащих возникает депрессивное настроение, связанное с привыканием к новому, более облегченному режиму жизни; ухудшается, как правило, и физическое самочувствие.

*Какое явление эмоционально-чувственной сферы здесь проявилось?*

*Как оно называется?*

**Билет № 20**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Понятие личности. Соотношение понятия личность со смежными понятиями.
2. Деловое общение: формы, структура, виды замечаний, нечестные приемы.

Задание:

*К какой категории - настроение, аффект, страсть, стрессовое состояние, фрустрация и т.д. - относится эмоциональное явление, описанное в данном примере?*

Получив в свои ворота гол от «Спарты», игроки «Спартака» стали неузнаваемы - куда девался их задор и одержимость!

**Билет № 21**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Социальное и биологическое в личности. Социальная роль, статус, позиция личности.
2. Механизмы делового общения, коммуникативные барьеры.

Задание:

*К какой категории - настроение, аффект, страсть, стрессовое состояние, фрустрация и т.д. - относится эмоциональное явление, описанное в данном примере?*

Во время сдачи экзамена по психологии сильный студент не может справиться с простеньким вопросом, говорит, что у него какое-то странное состояние: он все забыл.

**Билет № 22**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Конформизм: понятие, причины, типы, факторы, значение.
2. Беседа как форма делового общения.

Задание:

*К какой категории - настроение, аффект, страсть, стрессовое состояние, фрустрация и т.д. - относится эмоциональное явление, описанное в данном примере?*

Первокурсник рассказывает, что когда он очень расстроен, то всегда начинает всем говорить грубости. Злоба так его захватывает, что он хочет вылить ее на других. Из-за этого возникают ссоры, стычки с однокурсниками и всякие недоразумения. Позже он жалеет о случившемся и раскаивается.

**Билет № 23**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Психологическая структура личности по К.К. Платонову: понятие, состав.
2. Деловые переговоры, их характеристика.

Задание:

*К какой категории - настроение, аффект, страсть, стрессовое состояние, фрустрация и т.д. - относится эмоциональное явление, описанное в данном примере?*

Добросовестная и прилежная студентка М. была вызвана к доске для ответа на первый вопрос семинара. В это время в аудиторию вошел декан факультета. Девушка растерялась, сразу замолчала. На наводящие вопросы отвечала сбивчиво. Создалось впечатление, что она не знает учебного материала. После того, как декан ушел, она бойко и уверенно ответила по тому материалу, который безуспешно пыталась воспроизвести ранее.

**Билет № 24**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Направленность личности: понятие, состав, значение.
2. Деловое совещание, его характеристика.

Задание:

*К какой категории - настроение, аффект, страсть, стрессовое состояние, фрустрация и т.д. - относится эмоциональное явление, описанное в данном примере?*

При обучении прыжкам с парашютом некоторые новички не находят в себе силы покинуть борт самолета. Иных только повторным приказом удается заставить сделать шаг за борт самолета. Страх и волнение не оставляют их и тогда, когда шелковый купол парашюта раскрывается над ними, они теряют способность воспринимать происходящее и не могут сделать ни одного разумного действия. Иногда такое состояние не преодолевается и приходится расставаться с мыслью о прыжках.

### **Билет № 25**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Основные компоненты поведенческого акта.
2. Публичное выступление как форма делового общения.

Задание:

*К какой категории - настроение, аффект, страсть, стрессовое состояние, фрустрация и т.д. - относится эмоциональное явление, описанное в данном примере?*

В условиях аварийной ситуации у оператора Ч. наблюдается учащенное мигание, сухость во рту, усиленная двигательная активность, напряженность голоса, блокирование процесса восприятия: Ч. слушает и не слышит, смотрит и не видит. Объем восприятия узок, показания приборов воспринимаются с ошибками, мыслительная деятельность заметно затруднена. Нарушается инструкция об определенном порядке действий. Наблюдаются сенсорные и двигательные отвлечения: оператор смотрит в окно, переходит с места на место, дает без надобности сигнализацию. Все это приводит к выпадению ряда необходимых операций и прямо к ошибочным действиям

### **Билет № 26**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Подструктура социального опыта личности: состав, характеристика, значение.
2. Этикет и культура поведения в деловом общении.

Задание:

*Из перечисленных ниже качеств выпишите те, которые характеризуют сангвиника, флегматика, холерика и меланхолика:*

повышенная активность, длительная работоспособность, энергичность, сдержанность, вспыльчивость, непоседливость, терпеливость, медленность движений и речи, медленная смена чувств и настроений, слабая эмоциональная возбудимость, быстрое усвоение и перестройка навыков, малая активность, вялость, выразительность мимики и пантомимики, молчаливость, неуверенность в себе, повышенная эмоциональная возбудимость, выдержанность, подавленность и растерянность при неудачах, быстрое возникновение и смена чувств, малая активность, спокойное и ровное настроение, сосредоточенность внимания.

### **Билет № 27**

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Формы отражения как подструктура личности: состав, Я-концепция, значение.
2. Правила вербального этикета.

Задание:

*На основании характеристик определите тип темперамента:*

Виктор. Походка неторопливая, в развалку. Медлителен. Говорит медленно, но обстоятельно и последовательно. На занятиях сидит с равнодушным лицом, сам руки не поднимает, но вопрос преподавателя обычно отвечает правильно. Его трудно рассмешить или рассердить. Сам никого не обижает, к ссорам относится равнодушно. Любит порядок.

Борис. Увлекающийся. Часто берет работу не по силам. До крайности подвижный. В любую минуту готов сорваться с места и «лететь» в любом направлении. Руки не находят покоя. Быстро и часто поворачивает голову во все стороны. Вспыльчив. Резко переходит от смеха к гневу, и наоборот. Отзывчив и на хорошее, и на дурное.

Саша. Очень впечатлителен. Малейшая неприятность выводит из состояния равновесия. Обидчив. Долго помнит обиды и болезненно их переживает. Мечтателен. Пассивен в общении. Часто обнаруживает неверие в свои силы. Если в работе встречается трудности, то опускает руки, теряется и не доводит дело до конца.

### Билет № 28

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Биологически обусловленные свойства и качества личности: состав, характеристика, значение.

2. Правила общения по телефону.

Задание:

Два брата закончили юридический факультет одного и того же вуза. Первый стал преуспевающим юристом. Второй никаких особых успехов не добился, часто менял места работы.

*Чем вы можете объяснить разные карьерные достижения братьев?*

### Билет № 29

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Способности: характеристика, виды, уровни.

2. Правила деловой переписки.

Задание:

*Докажите, что понятия «темперамент», «характер» и «личность» не обозначают одно и то же. Какие структурные различия этих понятий вы считаете основными?*

### Билет № 30

Дисциплина: Психология и этика делового общения

1. Характер личности: понятие, выразительные признаки, структура, свойства, классификация.

2. Этикет пользования компьютером и электронной почтой.

Задание:

*Ответьте на вопрос: чем определяется принятие личностью определенных роли и статуса в группе?*

### Шкала оценивания.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Средства (методы) оценивания
Способность применять знания о физических различиях между людьми, исторически сложившиеся в ходе их развития в различной естественно-географической среде (УК ОС-3.1.)	Использует полученные знания о структуре личности; дает самостоятельную оценку поведению личности; распознает негативные эмоциональные состояния; идентифицирует и классифицирует ситуации	Прогнозирует потенциальное поведение личности; анализирует и интерпретирует возникающие проблемы в деловом общении; решает задачи,	Методы: устный ответ на вопросы билета, беседа по дисциплине в рамках билета, устное решение ситуационных задач.

	делового общения; применяет знания о различиях между людьми в сфере делового общения.	связанные с нейтрализацией конфликтных ситуаций; выбирает необходимые методы и приемы для реализации задач делового общения.	
--	--	--	--

#### 4.4. Методические материалы

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими компетенций, формируемых данной дисциплиной осуществляется в форме экзамена, который предполагает оценивание *знаний* с помощью устного собеседования по узловым вопросам и *умений* решать ситуационные задачи.

Знания и умения и навыки обучающегося на экзамене оцениваются по пятибалльной шкале.

Студент может пользоваться на экзамене Рабочей программой дисциплины.

#### Оценивание обучающегося на зачете по дисциплине

Оценка	Критерии оценки	Результаты обучения
5	1.2. Глубокие и прочные знания теоретических основ дисциплины, свободное владение терминологией.	<b>УК ОС-3</b> <b>1. На уровне знаний:</b> – основные категории, понятия и проблемы социального, культурного и личностного развития человека, феномена социальных групп и работы в коллективе, толерантности, гуманизма, дискриминации. В частности, знание следующих базовых категорий и понятий: группа, разновидности социальных, этнических, культурных групп, основные принципы групповой динамики, специфику передачи информации между людьми, специфику межличностного и межгруппового взаимодействия, основные техники и приемы эффективного общения  <b>2. На уровне умений:</b>
4	1.2. Твердые знания материала, изложение грамотное и по существу, но допускаются несущественные неточностей в ответе, в использовании терминологии возникают затруднения.	
3	1.3. Знания только основного материала, не усвоены детали, допускаются неточности, недостаточно правильные	

	формулировки терминов и положений.	<b>на уровне умений:</b> - использовать идеи философии в процессе самопознания и социальной коммуникации; - применять полученные знания для анализа социальной реальности и практических решений в личной жизни и профессиональной сфере; - устанавливать доверительные взаимоотношения; - применять техники и приемы эффективного общения
2	1.4. Значительная часть теоретического материала не усвоена, допускаются существенные ошибки в ответе.	
5	2.1. Умение тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения теоретических знаний. При видоизменении задачи затруднений не возникает. Применяются нестандартные варианты решений.	
4	2.2. Правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, но допускает неточности и несущественные ошибки.	
3	2.3. Затруднения при выполнении практических работ, поиске ответов на практические вопросы, существенные затруднения при использовании терминологии.	
2	2.4. Практические задания, задачи не выполняются.	



--	--	--

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

К экзамену по дисциплине «Психология и этика делового общения» необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты.

В самом начале освоения дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины «Психология и этика делового общения»;
- перечнем знаний, умений, навыков, которыми обучающийся должен овладеть,
- тематическими планами занятий,
- контрольными мероприятиями,
- учебником, учебными пособиями, а также электронными ресурсами,
- перечнем экзаменационных вопросов и заданий.

После этого у студентов должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний, умений, навыков, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение заданий учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология и этика делового общения» проводится в соответствии с Учебным планом по семестрам – в 1 семестре для очной формы обучения в виде экзамена.

Обучающийся допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполненных работ. В случае наличия учебной задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия в форме, предложенной преподавателем.

Обучение по дисциплине «Психология и этика делового общения» предполагает контактную форму работы (лекционные, практические занятия, а также консультации) и самостоятельную работу обучающихся.

### **5.1. Методические рекомендации по подготовке к лекционным и практическим занятиям**

Дисциплина «Психология и этика делового общения» ориентирована на формирование у обучающихся представлений о теоретических основах, категориальном аппарате, методах и приемах исследований, психологических особенностях личности и различиях между людьми, закономерностях познавательных и эмоционально-волевых процессов; структуре и содержании, закономерностях делового общения. В связи, с чем предполагается следующая последовательность в подготовке обучающихся к лекции:

- ознакомление с материалом предыдущей лекции;
- знакомство с тематикой предстоящей лекции (по тематическому плану, представленному
- в настоящей рабочей программе дисциплины);
- прочтение и анализ учебных пособий, учебников, научных статей по теме предстоящего лекционного занятия;

- подготовить вопросы, которые вы предполагаете задать лектору по проблеме предстоящей лекции.

Цель практических занятий заключается в ознакомлении обучающихся с новыми подходами и отработке умений применять полученные знания применительно к ситуациям будущей служебной деятельности, прогнозировать поведение личности, уметь применять навыки бесконфликтного общения, решать задачи по нейтрализации конфликтных ситуаций, не нарушая при этом этические нормы поведения в деловом общении. Подготовка к практическим занятиям предполагает проработку ответов на вопросы, предложенные к каждой теме настоящей рабочей программы дисциплины, а также выработку навыков работы с научной психологической литературой и библиографией, справочниками, психологическими базами данных. Ряд практических занятий предполагают просмотр проблемных и документальных видеосюжетов, с последующим их обсуждением.

### **Вопросы для самостоятельной подготовки к практическим занятиям**

#### **Тема 1. Предмет, система, методы психологии.**

##### **Вопросы по теме**

5. Психология как наука: понятие, предмет.
6. История развития психологии.
7. Структура психологии, связи с другими науками.
8. Основные методы изучения психологических явлений.

#### **Тема 2. Психические познавательные процессы.**

##### **Вопросы по теме**

1. Особенности психического отражения. Понятие психики.
2. Сознание – высшая ступень развития психики.
3. Закономерности протекания ощущений.
4. Основные закономерности восприятия.
5. Внимание: понятие, виды, свойства.
6. Понятие и закономерности памяти.
7. Понятие и закономерности мышления.
8. Речь: функции, виды.

#### **Тема 3. Эмоциональные и волевые психические процессы.**

##### **Вопросы по теме**

1. Понятие эмоций и чувств.
2. Основные теории эмоций.
3. Физиологические механизмы и функции эмоций.
4. Классификация эмоций по различным критериям.
5. Воля: понятие и виды волевых действий.
6. Структура волевых действий.
7. Пути повышения эмоционально-волевой устойчивости человека.

#### **Тема 4. Личность как объект познания в психологии.**

##### **Вопросы по теме**

1. Понятие личность. Соотношение со смежными понятиями.
2. Социально-психологическое содержание понятия личность.
3. Основные теории личности.
4. Социальное и биологическое в развитии личности.
5. Социальная роль, статус и социальная позиция личности.
6. Психологическое содержание конформного поведения личности.

### **Тема 5. Психологическая структура личности.**

#### **Вопросы по теме**

1. Понятие психологической структуры личности.
2. Общая характеристика психологической структуры личности.
3. Мотивы и потребности, их влияние на поведение человека.
4. Характеристика направленности личности.
5. Психологическая структура поведенческого акта.
6. Понятие темперамента личности, его классификация.
7. Задатки и способности личности.
8. Понятие характера личности, его структура.

### **Тема 6. Понятие и сущность общения, его функции, значение и структура**

#### **Вопросы по теме**

1. Понятия общения, его значение в профессиональной деятельности таможенника.
2. Структура общения (общая характеристика).
3. Функции общения.
4. Схемы общения.

### **Тема 7. Закономерности обмена информацией и познания партнера в процессе профессионального общения таможенника**

#### **Вопросы по теме**

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Схема информационного обмена.
3. Коммуникативные барьеры общения.
4. Перцептивная сторона общения (восприятие человека человеком).
5. Факторы, влияющие на формирование модели партнера.
6. Значение невербальных факторов в познании человека.
7. Основные психологические механизмы понимания партнера по общению (эмпатия, рефлексия, стереотипизация, идентификация)

### **Тема 8. Закономерности взаимодействия в профессиональном общении таможенника**

#### **Вопросы по теме**

1. Интерактивная сторона общения.
2. Основные формы интеракции, их характеристика.
3. Особенности трансактного анализа.
4. Классификация социальных ситуаций общения.
5. Специфика профессионального общения юристов

### **Тема 9. Контактное взаимодействие. Понятие и сущность конфликтов общения. Структура развития конфликта, методы нейтрализации и регулирования конфликтов.**

#### **Вопросы по теме**

1. Понятие и динамика психологического контакта.
2. Причины и условия конфликтов.
3. Классификация конфликтов.
4. Динамика развития конфликта.
5. Стратегии и тактики в конфликте.
6. Управление конфликтом.

7. Методы и приемы разрешения конфликта.
8. Способы нейтрализации конфликта.
9. Основные виды агрессивных реакций.
10. Психологические условия неконфликтного общения.

#### **Тема 10. Психологические и этические нормы, принципы и виды делового общения. Этикет в деятельности таможенника.**

##### **Вопросы по теме**

1. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
2. Общие этические признаки и характер делового общения, его этические принципы.
3. Кодекс этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов Российской Федерации.
4. Этикет и культура поведения в профессиональной деятельности таможенника.
5. Профессиональный этикет.
6. Правила вербального этикета.
7. Правила общения по телефону.
8. Правила деловых бесед и переговоров.
9. Правила деловой переписки.

#### **5.2. Методические рекомендации к самостоятельной работе**

Самостоятельная работа обучающихся направлена на решение следующих задач:

1. Овладение теоретическими понятиями и положениями дисциплины.
2. Понимание специфики проявления психологических закономерностей в поведении человека.
3. Понимание и использование социально-психологических закономерностей функционирования общения и моральных способов его регулирования.
4. Выбор и применение необходимых методов и приемов к решению конфликтных ситуаций.

Для решения первой задачи обучающимся предлагается изучить соответствующие материалы основной, дополнительной и иной литературы, прослушать и законспектировать ключевые положения лекции, выполнить специальные задания по применению методов психологических исследований применительно к практическим ситуациям; получить у преподавателя контрольные вопросы и задания.

Для решения второй задачи студенты должны изучить и усвоить основные подходы к изучению личности, знать и понимать содержание и структуру психологической структуры личности; закономерности функционирования познавательной, эмоционально-волевой сферы человека, его индивидуальных особенностей и различий между людьми, их влияние на поведение человека в сфере правоотношений. Студенты должны изучить соответствующие материалы основной, дополнительной и иной литературы, прослушать и законспектировать ключевые положения лекции, получить у преподавателя контрольные вопросы и задания.

Для решения третьей задачи обучающиеся должны изучить и усвоить содержание, структуру и социально-психологические закономерности общения, его методы и приемы; ключевые понятия этики делового общения, его принципов, механизмов, особенностей форм и видов, позвольительных и нечестных приемов; должны научиться выбирать этически приемлемые способы регулирования делового общения. Студенты должны изучить соответствующие материалы основной, дополнительной и иной литературы,

прослушать и законспектировать ключевые положения лекции, получить у преподавателя контрольные вопросы и задания.

Для решения четвертой задачи обучающиеся должны изучить и усвоить ключевые понятия конфликтологии, знать и понимать признаки, структуру, содержание и динамику конфликта, причины и последствия конфликтов, их классификацию, методы и приемы управления конфликтами, условия неконфликтного поведения. Студенты должны изучить соответствующие материалы основной, дополнительной и иной литературы, прослушать и законспектировать ключевые положения лекции, получить у преподавателя контрольные вопросы и задания.

Для обучающихся разработан и подготовлен курс Online по дисциплине «Психология и этика делового общения», где к каждой теме выложены контрольные вопросы и задания, что поможет обучающимся в освоении дисциплины и решении вышеуказанных задач.

### **5.3. Методические рекомендации по решению ситуационных задач и кейс-заданий**

Решение ситуационных задач позволяет более глубоко изучить соответствующие темы учебного плана, а также выработать у студентов необходимые навыки и умение применять теоретические знания для решения ситуаций, с которыми им придется столкнуться в реальной жизни.

Каждая из предлагаемых задач содержит условия и вопросы для решения. После внимательного осмысления условий задачи студенту необходимо изучить рекомендуемую учебную и научную литературу по данной теме, а также материалов лекции. Решение поставленного в задаче вопроса должно опираться на конкретные психологические понятия и закономерности.

### **5.4. Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий**

Каждое тестовое задание по соответствующему разделу состоит из вопросов и вариантов ответов к ним. Для решения тестового задания необходимо найти правильные ответы из предложенных. Найденные правильные ответы необходимо отметить в соответствующих таблицах.

За выполнение отчетной работы в виде решения тестовых заданий максимальное количество баллов, которое можно получить по каждому разделу – 5:

- «5» баллов получает студент при правильном выполнении 90% тестовых заданий и более;
- «4» балла получает студент при правильном выполнении от 80% до 89% тестовых заданий;
- «3» балла получает студент при правильном выполнении от 70% до 79% тестовых заданий;
- «2» балла получает студент при правильном выполнении от 60% до 69% тестовых заданий;
- «1» балл получает студент при правильном выполнении от 50% до 59% тестовых заданий.

**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. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Дмитриева Н.Ю. Учебное пособие по общей психологии [Электронный ресурс]/ Дмитриева Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2012.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6313.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Калина Н.Ф. Психология личности [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Калина Н.Ф.— Электрон. текстовые данные.— М.: Академический Проект, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36517.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Сорокотягин И.Н. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сорокотягин И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57241.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Шарков Ф.И., Сперанский В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60458.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### 6.2. Дополнительная литература.

1. Антипов, А.А. Этика делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : НИУ ИТМО, 2014. — 40 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/71199>
2. Балан, В.П. Конфликтология. Учебное пособие для вузов. [Электронный ресурс] / В.П. Балан, А.В. Душкин, В.И. Новосельцев, В.И. Сумин. — Электрон. дан. — М. : Горячая линия-Телеком, 2015. — 342 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/90144>
3. Барабанщиков В.А. Перцептивная категоризация выражений лица [Электронный ресурс]/ Барабанщиков В.А., Жегалло А.В., Королькова О.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2016.— 376 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51937.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бобрешова И.П., Воробьев В.К.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Гэвин Кеннеди Переговоры [Электронный ресурс]: полный курс/ Гэвин Кеннеди— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 388 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48432.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Зеленков, М.Ю. Конфликтология. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. — 324 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/56235>
7. Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44292>
8. Кузьмина Т.В. Эффективное манипулирование поведением человека (2-е издание) [Электронный ресурс]/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— М.:

- Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 147 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57159.html>.— ЭБС «IPRbooks»
9. Лиллиан Гласс Все лгут. Как выявить обман по мимике и жестам [Электронный ресурс]/ Лиллиан Гласс— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, Альпина нон-фикшн, 2016.— 236 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49299.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  10. Мельниченко Р.Г. Медиация [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мельниченко Р.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 191 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57069.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  11. Профайлинг. Технологии предотвращения противоправных действий (3-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция» и «Правоохранительная деятельность»/ Ю.М. Волынский-Басманов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 199 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52636.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  12. Рогозина Т.И. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов (краткий курс лекций)/ Рогозина Т.И.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омская юридическая академия, 2013.— 84 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29826.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  13. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Сорокина Е.Г., Вдовина М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 282 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60427.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  14. Шиханцев Г.Г. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Шиханцев Г.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Зерцало-М, 2006.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4034.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  15. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/48344>

### 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

#### Тема 1. Предмет, система, методы психологии.

1. Дмитриева Н.Ю. Учебное пособие по общей психологии [Электронный ресурс]/ Дмитриева Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2012.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6313.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Сорокотягин И.Н. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сорокотягин И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57241.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Васильев В.Л. Юридическая психология : учебник для вузов : рекомендовано М-вом образования РФ... по специальности "Юриспруденция" / Санкт-Петербургский ун-т МВД России. - 6-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2010.
4. Гуревич П. С., Психология, Юрайт, 2011.
5. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: учебник / Московская государственная юридическая академия. - 4-е издание, переработанное и дополненное. - М. : Проспект, 2010.
6. Еникеев М.И. Основы психологии. Норма. М., 2009.

7. Караванов А.А. Краткий курс психологии. Учеб.пособие для студ.вузов юридического профиля. Феникс. М., 2007.
8. Мариновская И.Д., Тихомиров С.Н. Юридическая психология. Учеб.пособие. Дело М., 2005.
9. Немов Р. С., Психология, Юрайт, 2012.
10. Смирнов В.Н. Юридическая психология, учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. «Юриспруденция» и «Психология», Юнити. М., 2010.
11. Чуфаровский, Ю. В. Юридическая психология в вопросах и ответах: учебное пособие. - М.: Проспект, 2010.

## **Тема 2. Психические познавательные процессы.**

1. Дмитриева Н.Ю. Учебное пособие по общей психологии [Электронный ресурс]/ Дмитриева Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2012.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6313.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Сорокотягин И.Н. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сорокотягин И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57241.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Рогозина Т.И. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов (краткий курс лекций)/ Рогозина Т.И.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омская юридическая академия, 2013.— 84 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29826.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Шиханцев Г.Г. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Шиханцев Г.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Зерцало-М, 2006.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4034.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Васильев В.Л. Юридическая психология : учебник для вузов : рекомендовано М-вом образования РФ... по специальности "Юриспруденция" / Санкт-Петербургский ун-т МВД России. - 6-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2010.
6. Гуревич П. С., Психология, Юрайт, 2011.
7. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: учебник / Московская государственная юридическая академия. - 4-е издание, переработанное и дополненное. - М. : Проспект, 2010.
8. Еникеев М.И. Основы психологии. Норма. М., 2009.
9. Караванов А.А. Краткий курс психологии. Учеб.пособие для студ.вузов юридического профиля. Феникс. М., 2007.
10. Мариновская И.Д., Тихомиров С.Н. Юридическая психология. Учеб.пособие. Дело М., 2005.
11. Немов Р. С., Психология, Юрайт, 2012.
12. Немов Р.С., Общая психология. Том 2. Познавательные процессы и психические состояния, Юрайт 2011
13. Смирнов В.Н. Юридическая психология, учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. «Юриспруденция» и «Психология», Юнити. М., 2010.

## **Тема 3. Эмоциональные и волевые психические процессы.**

1. Дмитриева Н.Ю. Учебное пособие по общей психологии [Электронный ресурс]/ Дмитриева Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2012.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6313.html>.— ЭБС «IPRbooks»



2. Сорокотягин И.Н. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сорокотягин И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57241.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Рогозина Т.И. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов (краткий курс лекций)/ Рогозина Т.И.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омская юридическая академия, 2013.— 84 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29826.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Шиханцев Г.Г. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Шиханцев Г.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Зерцало-М, 2006.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4034.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Васильев В.Л. Юридическая психология : учебник для вузов : рекомендовано М-вом образования РФ... по специальности "Юриспруденция" / Санкт-Петербургский ун-т МВД России. - 6-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2010.
6. Гуревич П. С., Психология, Юрайт, 2011.
7. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: учебник / Московская государственная юридическая академия. - 4-е издание, переработанное и дополненное. - М. : Проспект, 2010.
8. Еникеев М.И. Основы психологии. Норма. М., 2009.
9. Ильин Е.П., Эмоции и чувства, Питер, 2011.
10. Караванов А.А. Краткий курс психологии. Учеб.пособие для студ.вузов юридического профиля. Феникс. М., 2007.
11. Мариновская И.Д., Тихомиров С.Н. Юридическая психология. Учеб.пособие. Дело М., 2005.
12. Маслоу Абрахам, Мотивация и личность, Питер, 2011.
13. Немов Р. С., Психология, Юрайт, 2012.
14. Немов Р.С., Общая психология. Том 2. Познавательные процессы и психические состояния, Юрайт 2011
15. Пол Экман, Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь, Питер, 2010.
16. Смирнов В.Н. Юридическая психология, учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. «Юриспруденция» и «Психология», Юнити. М., 2010.
17. Чуфаровский, Ю. В. Юридическая психология в вопросах и ответах: учебное пособие. - М.: Проспект, 2010.

#### **Тема 4. Личность как объект познания в психологии.**

1. Дмитриева Н.Ю. Учебное пособие по общей психологии [Электронный ресурс]/ Дмитриева Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2012.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6313.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Калина Н.Ф. Психология личности [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Калина Н.Ф.— Электрон. текстовые данные.— М.: Академический Проект, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36517.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Сорокотягин И.Н. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сорокотягин И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57241.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Профайлинг. Технологии предотвращения противоправных действий (3-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция» и «Правоохранительная деятельность»/ Ю.М. Волынский-Басманов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-

- ДАНА, 2015.— 199 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52636.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Рогозина Т.И. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов (краткий курс лекций)/ Рогозина Т.И.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омская юридическая академия, 2013.— 84 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29826.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  6. Шиханцев Г.Г. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Шиханцев Г.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Зерцало-М, 2006.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4034.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  7. Васильев В.Л. Юридическая психология : учебник для вузов : рекомендовано М-вом образования РФ... по специальности "Юриспруденция" / Санкт-Петербургский ун-т МВД России. - 6-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2010.
  8. Гуревич П. С., Психология, Юрайт, 2011.
  9. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: учебник / Московская государственная юридическая академия. - 4-е издание, переработанное и дополненное. - М. : Проспект, 2010.
  10. Еникеев М.И. Основы психологии. Норма. М., 2009.
  11. Ильин Е.П., Эмоции и чувства, Питер, 2011.
  12. Караванов А.А. Краткий курс психологии. Учеб.пособие для студ.вузов юридического профиля. Феникс. М., 2007.
  13. Колмаков А. А., Психология личности, ГИУСТ БГУ, 2012.
  14. Мариновская И.Д., Тихомиров С.Н. Юридическая психология. Учеб.пособие. Дело М., 2005.
  15. Смирнов В.Н. Юридическая психология, учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. «Юриспруденция» и «Психология», Юнити. М., 2010.
  16. Чуфаровский Ю.В. Психология оперативно-розыскной и следственной деятельности учебное пособие. Проспект. М., 2010.
  17. Чуфаровский, Ю. В. Юридическая психология в вопросах и ответах: учебное пособие. - М.: Проспект, 2010.

## **Тема 5. Психологическая структура личности.**

1. Дмитриева Н.Ю. Учебное пособие по общей психологии [Электронный ресурс]/ Дмитриева Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2012.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6313.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Калина Н.Ф. Психология личности [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Калина Н.Ф.— Электрон. текстовые данные.— М.: Академический Проект, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36517.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Сорокотягин И.Н. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сорокотягин И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57241.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Профайлинг. Технологии предотвращения противоправных действий (3-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция» и «Правоохранительная деятельность»/ Ю.М. Волинский-Басманов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 199 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52636.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Рогозина Т.И. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов (краткий курс лекций)/ Рогозина Т.И.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омская юридическая академия, 2013.— 84 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29826.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Шиханцев Г.Г. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Шиханцев Г.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Зерцало-М, 2006.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4034.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Васильев В.Л. Юридическая психология : учебник для вузов : рекомендовано М-вом образования РФ... по специальности "Юриспруденция" / Санкт-Петербургский ун-т МВД России. - 6-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2010.
8. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: учебник / Московская государственная юридическая академия. - 4-е издание, переработанное и дополненное. - М. : Проспект, 2010.
9. Колмаков А. А., Психология личности, ГИУСТ БГУ, 2012.
10. Мариновская И.Д., Тихомиров С.Н. Юридическая психология. Учеб.пособие. Дело М., 2005.
11. Смирнов В.Н. Юридическая психология, учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. «Юриспруденция» и «Психология», Юнити. М., 2010.
12. Чуфаровский, Ю. В. Юридическая психология в вопросах и ответах: учебное пособие. - М.: Проспект, 2010.

#### **Тема 6. Понятие и сущность общения, его функции, значение и структура**

1. Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44292>
2. Мельниченко Р.Г. Медиация [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мельниченко Р.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 191 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57069.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: <http://>

#### **Тема 7. Закономерности обмена информацией и познания партнера в процессе профессионального общения таможенника**

1. Антипов, А.А. Этика делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : НИУ ИТМО, 2014. — 40 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/71199>
2. Барабанщиков В.А. Перцептивная категоризация выражений лица [Электронный ресурс]/ Барабанщиков В.А., Жегалло А.В., Королькова О.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2016.— 376 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51937.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Гэвин Кеннеди Переговоры [Электронный ресурс]: полный курс/ Гэвин Кеннеди— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 388 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48432.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44292>
5. Кузьмина Т.В. Эффективное манипулирование поведением человека (2-е издание) [Электронный ресурс]/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 147 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57159.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Лиллиан Гласс Все лгут. Как выявить обман по мимике и жестам [Электронный ресурс]/ Лиллиан Гласс— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, Альпина нон-фикшн, 2016.— 236 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49299.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Мельниченко Р.Г. Медиация [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мельниченко Р.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 191 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57069.html>.— ЭБС «IPRbooks»
8. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»
9. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/48344>

#### **Тема 8. Закономерности взаимодействия в профессиональном общении таможенника**

1. Антипов, А.А. Этика делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : НИУ ИТМО, 2014. — 40 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/71199>
2. Барабанщиков В.А. Перцептивная категоризация выражений лица [Электронный ресурс]/ Барабанщиков В.А., Жегалло А.В., Королькова О.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2016.— 376 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51937.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Гэвин Кеннеди Переговоры [Электронный ресурс]: полный курс/ Гэвин Кеннеди— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 388 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48432.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44292>
5. Кузьмина Т.В. Эффективное манипулирование поведением человека (2-е издание) [Электронный ресурс]/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 147 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57159.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Лиллиан Гласс Все лгут. Как выявить обман по мимике и жестам [Электронный ресурс]/ Лиллиан Гласс— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, Альпина нон-фикшн, 2016.— 236 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49299.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Мельниченко Р.Г. Медиация [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мельниченко Р.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 191 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57069.html>.— ЭБС «IPRbooks»
8. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые

данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

9. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/48344>

**Тема 9. Контактное взаимодействие. Понятие и сущность конфликтов общения. Структура развития конфликта, методы нейтрализации и регулирования конфликтов.**

1. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Балан, В.П. Конфликтология. Учебное пособие для вузов. [Электронный ресурс] / В.П. Балан, А.В. Душкин, В.И. Новосельцев, В.И. Сумин. — Электрон. дан. — М. : Горячая линия-Телеком, 2015. — 342 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/90144>
3. Барабанщиков В.А. Перцептивная категоризация выражений лица [Электронный ресурс]/ Барабанщиков В.А., Жегалло А.В., Королькова О.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2016.— 376 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51937.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бобрешова И.П., Воробьев В.К.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Зеленков, М.Ю. Конфликтология. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. — 324 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/56235>
6. Кузьмина Т.В. Эффективное манипулирование поведением человека (2-е издание) [Электронный ресурс]/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 147 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57159.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Сорокина Е.Г., Вдовина М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 282 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60427.html>.— ЭБС «IPRbooks»
8. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Шарков Ф.И., Сперанский В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60458.html>.— ЭБС «IPRbooks»

**Тема 10. Психологические и этические нормы, принципы и виды делового общения. Этикет в деятельности таможенника.**

1. Антипов, А.А. Этика делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : НИУ ИТМО, 2014. — 40 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/71199>
2. Барабанщиков В.А. Перцептивная категоризация выражений лица [Электронный ресурс]/ Барабанщиков В.А., Жегалло А.В., Королькова О.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2016.— 376 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51937.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Гэвин Кеннеди Переговоры [Электронный ресурс]: полный курс/ Гэвин Кеннеди— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 388 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48432.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44292>
5. Кузьмина Т.В. Эффективное манипулирование поведением человека (2-е издание) [Электронный ресурс]/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 147 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57159.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Лиллиан Гласс Все лгут. Как выявить обман по мимике и жестам [Электронный ресурс]/ Лиллиан Гласс— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, Альпина нон-фикшн, 2016.— 236 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49299.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Мельниченко Р.Г. Медиация [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мельниченко Р.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 191 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57069.html>.— ЭБС «IPRbooks»
8. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»
9. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/48344>

## 6.5. Интернет-ресурсы.

7. <http://book.ru>
8. <http://psyera.ru>
9. <http://www.gumer>
10. <http://dic.academic.ru>
11. <http://www.universalinternetlibrary.ru>
12. <http://www.juristlib.ru>
13. <http://www.knigafund.ru>
14. <http://yurpsy.com>

## 6.6. Иные источники.

1. Беспалова Ю.М. Деловая этика и деловой этикет. Учебное пособие. Тюмень, 2007.
2. Васильев В.Л. Юридическая психология : учебник для вузов : рекомендовано М-вом образования РФ... по специальности "Юриспруденция" / Санкт-Петербургский ун-т МВД России. - 6-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2010.
3. Гуревич П. С., Психология, Юрайт, 2011.
4. Егоршин А.П. Этика деловых отношений. Уч. пособие. Нижний Новгород, 2005.

5. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: учебник / Московская государственная юридическая академия. - 4-е издание, переработанное и дополненное. - М. : Проспект, 2010.
6. Еникеев М.И. Основы психологии. Норма. М., 2009.
7. Ильин Е.П., Эмоции и чувства, Питер, 2011.
8. Караванов А.А. Краткий курс психологии. Учеб.пособие для студ.вузов юридического профиля. Феникс. М., 2007.
9. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. М., 2006.
10. Ковальчук А.С. Основы делового общения. М: 2007.
11. Колмаков А. А., Психология личности, ГИУСТ БГУ, 2012.
12. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Учебное пособие. 2 -е изд-е. М., 2008.
13. Культура устной и письменной речи делового человека. Справочник. Практикум. 11-е изд-е. М., 2005.
14. Мананникова Е.Н. Деловое общение. М.: 2014.
15. Мариновская И.Д., Тихомиров С.Н. Юридическая психология. Учеб.пособие. Дело М., 2005.
16. Маслоу Абрахам, Мотивация и личность, Питер, 2011.
17. Немов Р. С., Психология, Юрайт, 2012.
18. Немов Р.С., Общая психология. Том 2. Познавательные процессы и психические состояния, Юрайт 2011
19. Поваляева Н.А. Деловое общение. Уч. пособие. Ростов-на-Дону, 2005.
20. Пол Экман, Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь, Питер, 2010.
21. Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н. Лавриненко. 5-е изд-е. М., 2006.
22. Смирнов В.Н. Юридическая психология, учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. «Юриспруденция» и «Психология», Юнити. М., 2010.
23. Смирнов Г. Н. Этика деловых отношений. М., 2006.

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

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.
2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3. Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).
5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».
6. Доска с мелом (либо магнитная доска), Цветные маркеры или фломастеры