

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)

Кафедра «Учет и внешнеэкономическая деятельность»



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

/Змызгова Т.Р./

31 августа 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах

образовательной программы высшего образования –

программы специалитета

38.05.02 - Таможенное дело

Специализация:

Организация внешнеэкономической деятельности

Формы обучения: очная, заочная

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах» составлена в соответствии с учебными планами по программе специалитета «Таможенное дело» (Организация внешнеэкономической деятельности), утвержденными:

- для очной формы обучения «30» 08 2022 года;
- для заочной формы обучения «30» 08 2022 года;

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры «Учёт и внешнеэкономическая деятельность» «31» 08 2022 года, протокол № 1.

Рабочую программу составила:

к.э.н., доцент кафедры

И. А. Артамонова

Согласовано:

Заведующий кафедрой

«Учёт и внешнеэкономическая деятельность»

Н. Н. Зотова

Специалист по учебно-методической работе
Учебно-методического отдела

Г. В. Казанкова

Начальник Управления
образовательной деятельности

И.В. Григоренко

1 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 3 зачетных единицы трудоемкости (108 академических часа)

Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		2
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов	24	24
в том числе: лекции	8	8
практические занятия	16	16
Самостоятельная работа, всего часов	84	84
в том числе: подготовка к зачету	18	18
другие виды самостоятельной работы самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	66	66
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	108	108

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		4
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов	6	6
в том числе: лекции	2	2
практические занятия	4	4
Самостоятельная работа, всего часов	102	102
в том числе: подготовка контрольной работы	18	18
подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	66	66
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	108	108

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах» входит в цикл дисциплины по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

Освоение студентами курса «Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах» опирается на знания, умения, навыки и компетенции, полученные ими при изучении следующих учебных дисциплин:

- 1 Введение в профессиональную деятельность;
- 2 История таможенного дела и таможенной политики России.

Знания, умения и навыки, полученные в процессе изучения курса «Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах» являются необходимыми для изучения следующих дисциплин учебного плана:

- Экономическая безопасность;
- Экспортный менеджер;
- Внешнеторговые контракты;
- Оперативно-розыскная деятельность в таможенных органах;
- Управление персоналом в таможенных органах;
- Управление таможенными органами и таможенной деятельностью;
- Основы документооборота в таможенных органах.

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью изучения дисциплины «Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах» является формирование у студентов целостного представления об управлении конфликтами и стрессами в таможенных органах как о самостоятельном виде деятельности, направленном на разработку и реализацию политики предотвращения и нивелирования последствий конфликтов и стрессов в системе таможенных органов; ознакомление с теоретико-методологическими основами конфликтологии в таможенном деле.

В процессе изучения этого курса решаются следующие учебные задачи:

- изучаются типы, формы и виды конфликтов;
- изучаются профессиональные стрессы должностных лиц таможенных органов;
- рассматриваются причины конфликтов в таможенных органах;
- изучаются стратегии урегулирования конфликтов в таможенных органах;
- исследуются методы профилактики профессионального стресса должностных лиц таможенных органов.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4);

- способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению (УК-10);

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- информационно-коммуникационные технологии, используемые при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач для достижения профессиональных целей на государственном и иностранном(ых) языках (УК-4);
- понятие коррупционной деятельности (УК-10);

уметь:

- свободно воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную общепрофессиональную информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);
- понимать информацию, различать главное и второстепенное, в устных и письменных текстах профессиональной направленности (УК-4);
- извлекать необходимую информацию из устных и письменных текстов профессиональной направленности; порождать дискурс (монолог, диалог) (УК-4);
- использовать изученный материал, в практико-ориентированных ситуациях общения (УК-4);
- выявлять признаки коррупционного поведения (УК-10);

владеть:

- навыками перевода иностранного(ых) на государственный язык, а также с государственного на иностранный(ые) язык(и) (УК-4);
- навыками выявления признаков коррупционного поведения и его пресечения навыками коммуникативного поведения в организации, способностью к обобщению и анализу информации (УК-4);
- системой норм русского литературного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов) (УК-4);
- способностью логически и грамматически верно строить коммуникацию, используя вербальные и невербальные средства взаимодействия (УК-4).

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Учебно-тематический план

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий			
		очная форма обучения		заочная форма обучения	
		лекции	практические занятия	лекции	практические занятия
1	Характеристика, функции, классификация и причины конфликтов в таможенных органах	2	3	1	1
2	Профессиональный стресс должностных лиц таможенных органов и стратегии урегулирования конфликтов в таможенных органах	2	3	-	1
Рубежный контроль № 1		-	2	-	-
3	Предупреждение и урегулирование конфликтов в таможенных органах	2	3	-	1
4	Методы профилактики профессионального стресса должностных лиц таможенных органов	2	3	1	1
Рубежный контроль № 2		-	2	-	-
Итого		8	16	2	4

4.2 Содержание лекционных занятий

Тема 1. Характеристика, функции, классификация и причины конфликтов в таможенных органах

Сущность, функции и виды конфликтов. Структура и динамика конфликта. Функции конфликта. Классификация конфликта. Причины возникновения конфликтов в организации. Источники и причины возникновения конфликтов в таможенных органах.

Тема 2. Профессиональный стресс должностных лиц таможенных органов и стратегии урегулирования конфликтов в таможенных органах

Факторы возникновения профессионального стресса в организациях. Диагностика причин профессионального стресса должностных лиц таможенных органов. Синдром «профессионального выгорания». Стратегии урегулирования конфликтов. Картографический метод анализа конфликтов в организации. Конфликтограмма.

Тема 3. Предупреждение и урегулирование конфликтов в таможенных органах

Методика урегулирования конфликтов. Этапы процесса посредничества при урегулировании конфликтов. Рекомендации об организации работы по рассмотрению коллективного трудового спора с

участием посредника. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами в таможенных органах.

Тема 4. Методы профилактики профессионального стресса должностных лиц таможенных органов

Конфликтологическая компетентность и стресс-компетентность должностного лица таможенных органов. Конфликтологическое консультирование как метод минимизации кадровых рисков в работе с должностными лицами таможенных органов. Основные характеристики кадровых рисков. Классификация кадровых рисков. Факторы кадровых рисков в системе управления персоналом организации. Формирование компетентности будущего специалиста таможенных рисков в области управления кадровыми рисками

4.3 Практические занятия

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Наименование и содержание практического занятия	Норматив времени, час.	
			очная форма	заочная форма
1	Характеристика, функции, классификация и причины конфликтов в таможенных органах	Повторение основных терминов и понятий; заслушивание докладов и ответов на вопросы; решение практических задач	3	1
2	Профессиональный стресс должностных лиц таможенных органов и стратегии урегулирования конфликтов в таможенных органах	Повторение основных терминов и понятий; заслушивание докладов и ответов на вопросы; решение практических задач	3	1
Рубежный контроль № 1			2	-
4	Предупреждение и урегулирование конфликтов в таможенных органах	Повторение основных терминов и понятий; заслушивание докладов и ответов на вопросы; решение практических задач	3	1
5	Методы профилактики профессионального стресса должностных лиц таможенных органов	Повторение основных терминов и понятий; заслушивание докладов и ответов на вопросы; решение практических задач	3	1
Рубежный контроль № 2			2	-
Итого			16	4

4.4. Контрольная работа

(для обучающихся заочной формы обучения)

Целью выполнения контрольной работы по изучаемой дисциплине является закрепление теоретических знаний, полученных при изучении курса

«Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах» студенты анализируют поставленные преподавателем задачи и проблемы и с использованием учебно-методической литературы, справочных правовых систем и материалов, находят пути их разрешения. Контрольная работа выполняется в соответствии с методическими рекомендациями по выполнению контрольной работы.

5 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественное выполнение соответствующих практических заданий. Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать для себя интересные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции. Залогом качественного выполнения практических заданий является самостоятельная подготовка к ним накануне путем повторения материалов лекций. Рекомендуется подготовить вопросы по неясным моментам и обсудить их с преподавателем в начале практического занятия.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий развивающей кооперации, коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения практических работ и защиты отчетов, а также взаимооценка и обсуждение результатов выполнения практических работ.

Для текущего контроля успеваемости по очной форме обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, выполнение контрольной работы (для студентов заочной формы обучения), подготовку к зачету, подготовки к рубежным контролям (для очной формы обучения).

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.	
	очная форма обучения	заочная форма обучения
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	46	62
Характеристика, функции, классификация и причины конфликтов в таможенных органах	12	15
Профессиональный стресс должностных лиц таможенных органов и стратегии урегулирования конфликтов в таможенных органах	11	16
Предупреждение и урегулирование конфликтов в таможенных органах	12	16
Методы профилактики профессионального стресса должностных лиц таможенных органов	11	15
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие)	16	4
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)	4	-
Выполнение контрольной работы	-	18
Подготовка к зачету	18	18
Всего	84	102

6 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1 Перечень оценочных средств

- 1 Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ (для очной формы обучения);
- 2 Перечень вопросов к зачету;
- 3 Контрольная работа (для заочной формы обучения);
- 4 Отчеты студентов по самостоятельным работам;
- 5 Задания к рубежным контролям № 1, № 2 (для очной формы обучения);
- 6 Задания к практическим занятиям.

6.2 Система балльно-рейтинговой оценки работы студентов по дисциплине

Очная форма обучения

№	Наименование	Содержание						
		Распределение баллов						
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы	Вид учебной работы:	Посещение лекций	Практические занятия (посещение и работа)	Реферат	Рубежный контроль № 1	Рубежный контроль № 2	зачет
		Балльная оценка:	до 8	до 30	до 8	до 12	до 12	до 30

	(доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)	Примечания:	4 лекции по 2 балла (4*2=8)	6 занятий по 5 баллов (6*5=30)	качество реферата	на 4-м практ. занятии	на 8-м практ. занятии	
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета		60 и менее баллов – незачтено; 61...100 – зачтено.					
3	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов		<p>Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) студент должен набрать по итогам текущего рубежного контроля не менее 50 баллов выполнить все практические работы.</p> <p>Для получения экзаменационной оценки «автоматически» студенту необходимо набрать следующее минимальное количество баллов: - 61 для получения «автоматически» зачета.</p> <p>По согласованию с преподавателем студенту, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активность на консультациях, активное участие в научной и методической работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения практических работ, за участие в значимых учебных и внеучебных мероприятиях кафедры.</p>					
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра		<p>В случае если к промежуточной аттестации (зачету) сумма набрана менее 50 баллов студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических работ.</p> <p>Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем): - выполнение и защита пропущенной практической работы (при невозможности дополнительного проведения практической работы преподаватель устанавливает форму дополнительного задания по тематике пропущенной практической работы самостоятельно) – до 8 баллов.</p> <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p>					

6.3 Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли проводятся в письменной форме. Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии. Варианты заданий для рубежных контролей № 1, № 2 состоят из 4 теоретических вопроса, за каждый правильный ответ студенту выставляется 3 балла. На каждый рубежный контроль отводится по 2 часа. Зачет по дисциплине проводится в письменной форме, задание включает один теоретический вопрос и практическое задание. Время на подготовку отводится 20 минут. Оценивание ответов на вопросы зависит от правильности и полноты ответов. Оценивается каждый правильный ответ в 15 баллов. Преподаватель оценивает в баллах результаты ответов на вопросы каждого студента по количеству правильных ответов. Количество баллов по результатам зачета соответствует количеству правильных ответов студента на вопросы.

Результаты текущего контроля успеваемости, зачета заносятся преподавателем в зачетную ведомость, которая сдается в организационный

отдел института в день зачета, а также выставляются в зачетную книжку студента.

6.4 Примеры оценочных средств для рубежных контролей и зачета

Для первого рубежного контроля:

1. Сущность, функции и виды конфликтов.
2. Структура и динамика конфликта.
3. Функции конфликта.
4. Классификация конфликта.
5. Причины возникновения конфликтов в организации.
6. Источники и причины возникновения конфликтов в таможенных органах.
7. Факторы возникновения профессионального стресса в организациях.
8. Диагностика причин профессионального стресса должностных лиц таможенных органов.
9. Синдром «профессионального выгорания».
10. Стратегии урегулирования конфликтов.
11. Картографический метод анализа конфликтов в организации.
12. Конфликтограмма.

Для второго рубежного контроля:

1. Методика урегулирования конфликтов.
2. Этапы процесса посредничества при урегулировании конфликтов.
3. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами в таможенных органах.
4. Рекомендации об организации работы по рассмотрению коллективного трудового спора с участием посредника.
5. Конфликтологическая компетентность и стресс-компетентность должностного лица таможенных органов.
6. Конфликтологическое консультирование как метод минимизации кадровых рисков в работе с должностными лицами таможенных органов.
7. Основные характеристики кадровых рисков.
8. Классификация кадровых рисков.
9. Факторы кадровых рисков в системе управления персоналом организации.
10. Формирование компетентности будущего специалиста таможенных рисков в области управления кадровыми рисками

Примеры контрольных вопросов к зачету

1. Сущность, функции и виды конфликтов.
2. Структура и динамика конфликта.
3. Функции конфликта.
4. Классификация конфликта.
5. Причины возникновения конфликтов в организации.
6. Источники и причины возникновения конфликтов в таможенных органах.

7. Факторы возникновения профессионального стресса в организациях.
8. Диагностика причин профессионального стресса должностных лиц таможенных органов.
9. Синдром «профессионального выгорания».
10. Стратегии урегулирования конфликтов.
11. Картографический метод анализа конфликтов в организации.
12. Конфликтограмма.
13. Методика урегулирования конфликтов.
14. Этапы процесса посредничества при урегулировании конфликтов.
15. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами в таможенных органах.
16. Рекомендации об организации работы по рассмотрению коллективного трудового спора с участием посредника.
17. Конфликтологическая компетентность и стресс-компетентность должностного лица таможенных органов.
18. Конфликтологическое консультирование как метод минимизации кадровых рисков в работе с должностными лицами таможенных органов.
19. Основные характеристики кадровых рисков.
20. Классификация кадровых рисков.
21. Факторы кадровых рисков в системе управления персоналом организации.
22. Формирование компетентности будущего специалиста таможенных рисков в области управления кадровыми рисками

6.5 Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

6.6 Для студентов, обучающихся с использованием дистанционных образовательных технологий

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее - ЭО и ДОТ), занятия полностью или частично проводятся в режиме он-лайн. Объем дисциплины и распределение нагрузки по видам работ соответствует п. 4.1. распределение баллов соответствует п. 6.2, либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений обучающихся принимается с учетом мнения ведущего преподавателя и доводится до обучающихся.

7 Основная и дополнительная учебная литература

7.1 Основная учебная литература

1. Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах : учебное пособие / В. Г. Коновалова, О. Ю. Калмыкова, К. В. Трубицын, А. Е. Митрофанова. - М. : Проспект, 2020. - 223 с. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL : <https://e.lanbook.com/book/181096> - Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2 Дополнительная учебная литература

2. Конфликтология : учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; под ред. А. Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2020. - 301 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст : электронный. – URL : <https://znanium.com/catalog/product/1052434> – Режим доступа: по подписке.
3. Решетникова К. В. Организационная конфликтология : учебное пособие / К. В. Решетникова. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 175 с. - (Высшее образование). - Текст : электронный. – URL : <https://znanium.com/catalog/product/1012943> – Режим доступа: по подписке.
4. Семенов А. К. Организационное поведение : учебник для бакалавров / А. К. Семенов, В. И. Набоков. - 2-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 268 с. - Текст : электронный. – URL : <https://znanium.com/catalog/product/1091456> – Режим доступа: по подписке.
5. Шарков Ф. И. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова. - 2-е изд., стер. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 236 с. - Текст : электронный. – URL : <https://znanium.com/catalog/product/1091528> – Режим доступа: по подписке.

8 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

- 1 Артамонова И. А. Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов очной и заочной форм обучения специальности 38.05.02 «Таможенное дело» – Курган : Изд-во Курганского гос. ун-та, 2020 (эл.вариант).
- 2 Артамонова И. А. Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах. Методические указания к контрольной работе студентов заочной формы обучения специальности 38.05.02 «Таможенное дело» – Курган : Изд-во Курганского гос. ун-та, 2020 (эл.вариант).

9 РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. <http://www.znaniium.com>
2. <https://www.garant.ru>
3. <http://www.consultant.ru>
4. Лань : электронно-библиотечная система

10 ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

При чтении лекций используются слайдовые презентации. Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций: Windows XP, Foxit Reader Pro версия 1.3.

11 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Компьютерный класс, мультимедийное оборудование (переносной персональный компьютер, мультимедийный проектор, мультимедийный экран).

Аннотация к рабочей программе дисциплины

«Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах»

образовательной программы высшего образования –
программы специалитета

38.05.02 - «Таможенное дело»

Специализация:

«Организация внешнеэкономической деятельности»

Трудоемкость изучения дисциплины: 3 зачетных единиц (108 час.)

Семестр: 2 (очная форма обучения), 4 заочная форма обучения).

Форма промежуточной аттестации: зачет

Содержание дисциплины

Характеристика, функции, классификация и причины конфликтов в таможенных органах

Профессиональный стресс должностных лиц таможенных органов и стратегии урегулирования конфликтов в таможенных органах

Предупреждение и урегулирование конфликтов в таможенных органах

Методы профилактики профессионального стресса должностных лиц таможенных органов