

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

Кафедра «Государственное и муниципальное управление,
внешнеэкономическая деятельность и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор
по образовательной
и международной деятельности
_____/ А.А. Кирсанкин /
« ____ » _____ 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТИАМИ И СТРЕССАМИ В
ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ**

образовательной программы высшего образования –
программы специалитета

38.05.02 – Таможенное дело

Направленность «Организация внешнеэкономической деятельности»

Форма обучения: очная, заочная

Курган 2025

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 «27» июня 2025года.
- для заочной формы обучения «27» июня 2025года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Государственное и муниципальное управление, внешнеэкономическая деятельность и менеджмент» «01» сентября 2025года, протокол №1.

Рабочую программу составил
доцент, к.э.н.

Е.Н. ИЛЬЧЕНКО

Согласовано:

Заведующий кафедрой
«Государственное и муниципальное
управление, внешнеэкономическая
деятельность и менеджмент»,
доцент, д-р экон. наук

О.Е. ВАСИЛЬЕВА

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 в том числе:	24	24
Лекции	8	8
Практические занятия	16	16
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	84	84
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 в том числе:	6	6
Лекции	2	2
Практические занятия	4	4
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	102	102
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	84	84
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» относится к части формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении следующих дисциплин: «Введение в профессиональную деятельность», «Персональный менеджмент».

Результаты обучения по дисциплине необходимы для освоения последующих дисциплин: «Управление таможенными органами и таможенной деятельностью», «Управление персоналом в таможенных органах», а также выполнения выпускной квалификационной работы.

Требования к входным знаниям, умениям, навыкам и компетенциям:

- владение навыками разговорно-бытовой речи;
- понимание устной (монологической и диалогической) речи на бытовые и общекультурные темы;
- владение наиболее употребительной грамматикой и основными грамматическими явлениями, характерными для устной и письменной речи повседневного общения;
- знание базовой лексики, представляющей стиль повседневного и общекультурного общения;
- освоение следующих компетенций на уровне не ниже порогового:
- УК-4 (Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия);
- УК-10 (Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности).

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью освоения дисциплины «Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах» является формирование у обучающихся основополагающих знаний, умений и навыков в области управления персоналом организации.

Задачами дисциплины являются:

- изучение теоретико-методических основ и практики управления конфликтами и стрессами;
- изучение теоретико-методических основ технологий коммуникаций;
- формирование навыков нетерпимого коррупционного поведения и бесконфликтного взаимодействия.

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 проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности (УК-10).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- знать классификацию конфликтов и технологии управления конфликтами в организациях (для УК-4; УК-10);
- уметь управлять конфликтами и стрессами в таможенных органах (для УК-4; УК-10);
- владеть навыками нетерпимого коррупционного поведения и бесконфликтного взаимодействия (для УК-4; УК-10).

Индикаторы и дескрипторы части соответствующей компетенции, формируемой в процессе изучения дисциплины «Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах», оцениваются при помощи оценочных средств.

**Планируемые результаты обучения по дисциплине
«Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах», индикаторы
достижения компетенций УК-4; УК-10 перечень оценочных средств**

№ п/п	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Код планируемого результата обучения	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочных средств
1.	ИД-1 УК-4	Знать: современные коммуникативные технологии и методы управления конфликтами и стрессами	З (ИД-1 УК-4)	Знает: современные коммуникативные технологии и методы управления конфликтами и стрессами	Практические задания. Задания текущего и рубежного контролей
2.	ИД-2 УК-4	Уметь: осуществлять коммуникации и управлять конфликтами и стрессами	У (ИД-2 УК-4)	Умеет: осуществлять коммуникации и управлять конфликтами и стрессами	Практические задания. Задания текущего и рубежного контролей
3.	ИД-3 УК-4	Владеть: навыками управления конфликтами и бесконфликтного взаимодействия	В (ИД-3 УК-4)	Владеет: навыками управления конфликтами и бесконфликтного взаимодействия	Практические задания. Задания текущего и рубежного контролей
4.	ИД-1 УК-10	Знать: требования к государственному служащему по обеспечению антикоррупционного поведения	З (ИД-1 УК-10)	Знает: требования к государственному служащему по обеспечению антикоррупционного поведения	Практические задания. Задания текущего и рубежного контролей
5.	ИД-2 УК-10	Уметь: противодействовать коррупционному поведению на государственной службе	У (ИД-2 УК-10)	Умеет: противодействовать коррупционному поведению на государственной службе	Практические задания. Задания текущего и рубежного контролей

6.	ИД-3 УК-10	Владеть: навыками антикоррупционного поведения в профессиональной деятельности	В (ИД-3 УК-10)	Владеет: навыками антикоррупционного поведения в профессиональной деятельности	Практические задания. Задания текущего и рубежного контролей
----	------------	--	----------------	--	--

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-тематический план

Очная, заочная формы обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем			
			ОФО		ЗФО	
			Лекции	Практики	Лекции	Практики
Рубеж 1	1	Коммуникации в организации: сущность и процесс	2	4	-	2
	2	Конфликты в организации: классификация и процесс	2	2	1	-
		Рубежный контроль № 1	-	2	-	-
Рубеж 2	3	Технологии управления конфликтами и стрессами	2	4	1	2
	4	Конфликт интересов в системе государственной службы	2	2	-	-
		Рубежный контроль № 2	-	2	-	-
Всего:			8	16	2	4

4.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Коммуникации в организации: сущность и процесс

Основные понятия и сущность коммуникаций. Элементы коммуникаций и процесс. Технологии эффективных коммуникаций в организации.

Тема 2. Конфликты в организации: классификация и процесс

Основные понятия и сущность конфликтов. Стресс и его влияние. Типология конфликтов и стрессов.

Тема 3. Технологии управления конфликтами и стрессами

Подходы к управлению конфликтами в организации. Технологии и методы управления конфликтами и стрессами в организации.

Тема 4. Конфликт интересов в системе государственной службы

Запреты и ограничения для поступления и прохождения государственной службы. Понятие «конфликт интересов». Порядок урегулирования.

4.3. Содержание практических занятий

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.	
			Очная форма обучения	Заочная форма обучения
1	Коммуникации в организации: сущность и процесс	Разбор практических ситуаций по коммуникациям	4	2

2	Конфликты в организации: классификация и процесс	Разбор практических ситуаций по определению типов и видов конфликта	2	-
Рубежный контроль № 1			2	-
3	Технологии управления конфликтами и стрессами	Разбор практических ситуаций по управлению конфликтами и стрессами	4	2
4	Конфликт интересов в системе государственной службы	Разбор практических ситуаций по урегулированию конфликтов интересов на госслужбе	2	-
Рубежный контроль № 2			2	-
Всего:			16	4

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 соответствующего практического задания.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий развивающего обучения, коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения практических работ, 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, к рубежным контролям (для очной формы обучения) и подготовку к зачету.

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	80
Тема 1. Коммуникации в организации: сущность и процесс	12	20
Тема 2. Конфликты в организации: классификация и процесс	12	20

Тема 3. Технологии управления конфликтами и стрессами	12	20
Тема 4. Конфликт интересов в системе государственной службы	10	20
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часу на каждое занятие)	16	4
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)	4	-
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 обучающихся в КГУ (для очной формы обучения).
3. Банк заданий к рубежным контролям № 1, № 2 (для очной формы обучения).
5. Перечень вопросов к зачету.
3. Задания к практическим занятиям.

6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование	Содержание						
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии)	Очная форма обучения						
		Распределение баллов за 2 семестр						
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Работа на практических занятиях	Рубежный контроль № 1 (тестирование)	Рубежный контроль № 2 (тестирование)	Оригинальность в ходе принятия решений	Зачет
		Балльная оценка:	5 баллов х 4 занятий 20 баллов	Максимум 5 баллов в зависимости от активности	Максимум 5 балла в зависимости от результата	Максимум 5 балла в зависимости от результата	Максимум 10 баллов в зависимости от активности на практических занятиях	30 баллов
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета	Примечания:	За прослушанные лекции Максимум 20	6 занятий Максимум 30	На 8-й неделе Максимум 5	На 16-й неделе Максимум 5	По итогам практических занятий Максимум 10	
		60 и менее баллов – незачтено; 61 и более баллов - 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 по дисциплине за семестр обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контролей не менее 51 балла. В случае если обучающийся набрал менее 51 балла, то к аттестационным испытаниям он не допускается.</p> <p>Для получения зачета автоматом, без проведения процедуры промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в ходе текущего и рубежных контролей не менее 61 балла. В этом случае итог балльной оценки, получаемой обучающимся, определяется по количеству баллов, набранных им в ходе текущего и рубежных контролей. При этом, на усмотрение преподавателя, балльная оценка обучающегося может быть повышена за счет получения дополнительных баллов за академическую активность.</p> <p>Обучающийся, имеющий право на получение оценки без проведения процедуры промежуточной аттестации, может повысить ее путем сдачи аттестационного испытания. В случае получения обучающимся на аттестационном испытании 0 баллов итог балльной оценки по дисциплине не снижается.</p> <p>За академическую активность в ходе освоения дисциплины, участие в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности обучающемуся могут быть начислены дополнительные баллы. Максимальное количество дополнительных баллов за академическую активность составляет 30.</p> <p>Основанием для получения дополнительных баллов являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение дополнительных заданий по дисциплине; дополнительные баллы начисляются преподавателем; - участие в течение семестра в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности КГУ.
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) обучающихся для получения недостающих баллов в конце семестра	<p>В случае если к промежуточной аттестации (зачет) набрана сумма менее 51 балла, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра.</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 дисциплин

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает с обучающимися основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Рубежные контроли № 1 и № 2 проводятся в форме письменного тестирования. Варианты тестовых заданий состоят из 25 вопросов. Каждое правильно выполненное тестовое задание оценивается в 0,2 балла ($0,2 \text{ балла} \times 25 \text{ заданий} = 5 \text{ баллов}$). На тестирование при рубежном контроле отводится время не менее 75 минут.

Преподаватель оценивает выполнение рубежных контролей в баллах у каждого обучающегося по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Зачет проводится в форме тестирования по заранее представленным

вопросам. В тесте содержится 30 вопросов, каждый из которых оценивается в 1 балл (максимально за зачет можно получить 30 баллов). Время, отводимое обучающемуся на сдачу зачета, составляет не менее 60 минут.

Результаты текущего контроля успеваемости и зачета заносятся преподавателем в зачетную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачета, а также выставляются в зачетную книжку обучающегося.

6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и зачета
Примерные тестовые задания для рубежного контроля № 1
по дисциплине «Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах»

1 Специальная область знаний, изучающая конфликт, как социальное явление, получила название:

- а) социология;
- б) социальная психология, юриспруденция;
- в) конфликтология;
- г) логика.

2 К элементам коммуникаций относятся:

- а) отправитель;
- б) письмо;
- в) воздух;
- г) почта.

Примерные тестовые задания для рубежного контроля № 2
по дисциплине «Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах»

1 Характерные признаки деструктивной модели поведения личности в конфликте:

- а) Склонность к уступкам, непоследовательность в оценке, уход от острых вопросов;
- б) Поиск приемлемого решения, выдержка и самообладание, доброжелательное отношение к сопернику;
- в) Игнорирование соперника, равнодушие;
- г) Стремление к расширению и обострению конфликта, принижение партнера, негативная оценка личности партнера

2 Компромисс – это стиль разрешения конфликтов, который заключается в том, что:

- а) Стороны идут на уступки друг другу;
- б) При принятии решения партнеры могут оказывать друг на друга давление, принуждение;
- в) Одна из сторон стремится любым путем выйти из конфликтной ситуации

Примерные контрольные вопросы
для проведения промежуточной аттестации (зачет)
по дисциплине «Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах»

- 1 Коммуникации в организации: сущность и процесс.
- 2 Вербальные коммуникации и их особенности.
- 3 Невербальные коммуникации и их особенности.
- 4 Конфликты в организации: классификация и процесс.
- 5 Способы управления конфликтом. Схема анализа конфликта.
- 6 Стресс: сущность, причины, способы выхода.
- 7 Технологии управления конфликтами и стрессами.
- 8 Конфликт интересов в системе государственной службы.
- 9 Запреты и ограничения установленные к поступлению и прохождению государственной службы.
- 10 Понятие «конфликт интересов» и порядок его урегулирования.

Примерные темы рефератов для неуспевающих обучающихся по дисциплине «Управление персоналом в таможенных органах»

- 1 Власть и лидерство в управлении персоналом.
- 2 Технологии эффективных коммуникаций на госслужбе
- 3 Роль невербальных коммуникаций в управлении конфликтами.
- 4 Подходы и технологии управления конфликтами.
- 5 Запреты и ограничения при поступлении и прохождении госслужбы.
- 6 «Конфликт интересов», правовое регулирование и особенности его решения.
- 7 Сравнительная характеристика типов и видов конфликтов.
- 8 Профессиональная этика и требования к служебному поведению госслужащего.

6.5. Фонд оценочных средств

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

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

7.1. Основная учебная литература

1. Куршакова, Н. Б. Управление персоналом предприятий — участников транспортно-логистических систем : монография / Н.Б. Куршакова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 210 с. - Доступ из ЭБС «Znaniium.com».
2. Управление персоналом : учебник / И.Б. Дуракова, Л.П. Волкова, Е.Н. Кобцева ; под ред. И.Б. Дураковой. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 570 с. - Доступ из ЭБС «Znaniium.com».
3. Захаров, Н. Л. Организационное поведение государственных служащих: Учебное пособие / Н.Л. Захаров. - М.: ИНФРА-М, 2020. - 237 с. - Доступ из ЭБС «Znaniium.com».

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Вызов-ответ: межкультурные коммуникации в глобальном мире : монография / А.Я. Большунов, С.А. Большунова, Т.С. Давыдова [и др.] ; под ред. д-ра социол. наук, проф. А.Г. Тюрикова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 134 с. - Доступ из ЭБС «Znanium.com».

2. Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации : учебник / Н.В. Барышников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 348 с. - Доступ из ЭБС «Znanium.com».

3. Шевердяев, С. Н. Управление конфликтом интересов лиц, замещающих государственные и муниципальные должности: конституционно-правовой анализ : монография / С. Н. Шевердяев. - Москва : Юстицинформ, 2021. - 392 с. - Доступ из ЭБС КГУ.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Методические указания к выполнению практических занятий.

9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1 www.kgsu.ru – ЭБС Курганского государственного университета
- 2 www.studentlibrary.ru – ЭБС «Консультант обучающийся»
- 3 www.znanium.com – Электронно-библиотечная система «Znanium.com».

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Консультант студента»
3. ЭБС «Znanium.com»
4. «Гарант» - справочно-правовая система

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение по реализации дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данной образовательной программе.

12. ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

При использовании электронного обучения (ЭО) и дистанционных образовательных технологий (ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. 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.

**Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах»**

образовательной программы высшего образования –
программы специалитета

38.05.02 – Таможенное дело

Направленность «Организация внешнеэкономической деятельности»

Трудоемкость дисциплины: 3 ЗЕ (108 академических часа).

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

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Содержание дисциплины:

Коммуникации в организации: сущность и процесс. Конфликты в организации: классификация и процесс. Технологии управления конфликтами и стрессами. Конфликт интересов в системе государственной службы.