

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

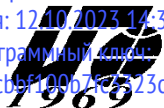
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.06.2023 14:31:49

Уникальный программный ключ:

c379adf0ad4f91cbef199b2f7523cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования  
**«Российская международная академия туризма»**

---

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра педагогики и психологии

Принято Ученым Советом

29 июня 2023 г.

Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

В.Ю. Питюков

28 июня 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Внесудебное урегулирование конфликтов»**

по направлению 38.05.02 Таможенное дело  
квалификация (степень) выпускника – специалитет  
**Б1.О.ДВ.02.01**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
19 июня 2023 г., протокол №10

Разработчик: Питюков В.Ю.,  
проректор РМАТ по научной и  
инновационной деятельности,  
профессор кафедры педагогики и психологии

## Химки 2023

## 1. Цели и задачи дисциплины

*Цель дисциплины* – формирование у обучающихся компетенций УК-1, УК-3 средствами учебной дисциплины «Внесудебное урегулирование конфликтов».

*Задачи дисциплины:*

1) формирование у обучающихся способности осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий путем досудебного урегулирования конфликтов;

2) формирование у обучающихся способности организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию по досудебному урегулированию конфликтов.

## 2. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	<p><b>УК-1.1</b> Способен осуществлять критический анализ проблемной ситуации на основе теоретических знаний в области философии, социальной психологии, политологии</p> <p><b>УК-1.2</b> Осуществляет системный подход при анализе проблемной ситуации, разрабатывает стратегию действий на базе комплексных общегуманитарных знаний</p> <p><b>УК-1.3</b> Принимает участие в принятии управленческих решений на примере практических кейсов внесудебного урегулирования конфликтов</p>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базовые понятия общегуманитарных наук,</li> <li>- методы принятия управленческих решений,</li> <li>- основные принципы системного подхода с целью разработки стратегии действия;</li> <li>- методы выработки стратегии при решении проблемной/конфликтной ситуации.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять проблемные ситуации и осуществлять критический анализ;</li> <li>- использовать эффективные методы принятия управленческих решений;</li> <li>- применять системный подход при разработке стратегии действий</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками принятия управленческих решений на основе критического анализа с целью разработки стратегии действий</li> </ul>
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p><b>УК-3.1</b> Осуществляет руководство командой в рамках реализации проекта на основе общегуманитарных знаний в области социальной психологии и методов внесудебного урегулирования конфликтов.</p> <p><b>УК-3.2</b> Разрабатывает стратегию</p>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические особенности и основы командной работы с целью реализации проекта в таможенном деле;</li> <li>- современные методы эффективного руководства командой;</li> <li>- специфику разработки стратегии при реализации проекта для достижения поставленной цели</li> </ul>

	<p>для достижения поставленной цели в процессе реализации и управления проектом</p> <p><b>УК-3.3</b> Принимает эффективные управленческие решения в рамках командной работы с целью реализации проекта и достижения поставленной цели</p>	<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать командную работу с целью реализации проектной деятельности в таможенном деле;</li> <li>- использовать методы разработки командной стратегии;</li> <li>- использовать современные технологии внесудебного урегулирования конфликтов</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации и руководства командой в рамках реализации проектов в таможенном деле;</li> <li>- лидерскими качествами и навыками разработки командных стратегий для достижения поставленной цели.</li> </ul>
--	---	--

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Внесудебное урегулирование конфликтов» относится к элективным дисциплинам обязательной части ОПОП. Компетенции, формируемые дисциплиной «Внесудебное урегулирование конфликтов», также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

#### 4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	-
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	54	54	-
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	16	16	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР):	34	34	-
- в том числе Практическая подготовка (ПП)	-	-	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	-
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	54	54	-
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	52	52	-

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	-
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2	-
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	зачет с оценкой		
<b>Общая трудоемкость дисциплины:</b> часы	108	108	-
зачетные единицы	3	3	-

#### 4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	3 курс	
		ЗС	ЛС
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	16	12	-
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	4	4	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	8	8	-
- в том числе Практическая подготовка (ПП)	-	-	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	-	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	-	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	92	60	32
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	88	60	28
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	4	-	4
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	зачет с оценкой		
<b>Общая трудоемкость дисциплины:</b> часы	108	72	36
зачетные единицы	3	2	1

### 5. Содержание дисциплины

#### 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Конфликтология как наука	Конфликтология как основа досудебного урегулирования конфликтов в таможенном деле. Объект и предмет конфликтологии. Отражение конфликта в философии, религии, искусстве. История становления отечественной

		конфликтологии. Основные этапы развития зарубежной конфликтологии. Конфликт и реализация принципа равенства всех перед законом, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
2	Конфликт как социальный феномен	Основные виды социальных конфликтов. Основные стадии развития конфликта. Функции социального конфликта. Системный подход при анализе проблемной ситуации на основе теоретических знаний в области философии, социальной психологии, политологии. Конфликт и формы проявления уважения и признания чести и достоинства личности, в т.ч. при урегулировании конфликтных ситуаций в досудебном порядке
3	Внутриличностный конфликт	Проявления внутриличностного конфликта. Причины внутриличностных конфликтов: подходы и интерпретации. Разрешение внутриличностных конфликтов. Угроза последствий внутриличностного конфликта для чести и достоинства личности, социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий людей. Принятие управленческих решений на примере практических кейсов внесудебного урегулирования конфликтов, в том числе в сфере таможенного дела.
4	Межличностные конфликты	Стратегии поведения в межличностном конфликте. Причины межличностных конфликтов. Сферы межличностных конфликтов. Конфликтное взаимодействие представителей различных социальных, этнических, конфессиональных и культурных групп, т.ч. при урегулировании конфликтных ситуаций в досудебном порядке. Формы внесудебного разрешения межличностных конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.
5	Групповые конфликты	Внутригрупповой конфликт. Межгрупповой конфликт. Особенности управления конфликтами в организации, включающей представителей различных социальных, этнических, конфессиональных и культурных групп с целью реализации уважения чести и достоинства личности, соблюдения и защиты прав и свобод человека и гражданина. Внесудебные формы разрешения групповых конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.
6	Семейные конфликты	Предупреждение и разрешение супружеских конфликтов. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Конфликты, попирающие честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности. Внесудебные формы разрешения семейных конфликтов. Решение семейных конфликтов, возникающих в процессе взаимодействия сотрудников таможенного органа с перемещающимися через границу гражданами (семьями).
7	Конфликт в организации	Конфликты по вертикали. Инновационные конфликты. Конфликты, попирающие честь и достоинство личности, права

		и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности. Внесудебные формы разрешения конфликтов в организации, в том числе в таможенном органе.
8	Социальные конфликты	Понятие социального конфликта. Социально-экономические конфликты. Политические конфликты. Международные конфликты. Межэтнические конфликты. Конфликты, попирающие честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности. Внесудебные формы разрешения социальных конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.
9	Предупреждение и разрешение конфликтов	Управление конфликтами. Формы завершения конфликта. Внесудебные формы разрешения конфликтов. Переговоры. Медиация как форма разрешения конфликта. Руководство командой в рамках реализации проекта на основе общегуманитарных знаний в области социальной психологии и методов внесудебного урегулирования конфликтов. Понятие медиации. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов. Группы конфликтогенных причин и способы воздействия на них в целях профилактики конфликтов, попирающих честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности, в том числе в деятельности таможенных органов.

## 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

### 5.2.1. Очная форма обучения

№	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
				Итого	в том числе				
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1	Конфликтология как наука	УК-1 УК-3	8	4	2	-	2	-	4
2	Конфликт как социальный феномен	УК-1 УК-3	12	6	2	-	4	-	6
3	Внутриличностный конфликт	УК-1 УК-3	12	6	2	-	4	-	6
4	Межличностные конфликты	УК-1 УК-3	12	6	2	-	4	-	6
5	Групповые конфликты	УК-1 УК-3	12	6	2	-	4	-	6
6	Семейные конфликты	УК-1 УК-3	12	6	2	-	4	-	6

7	Конфликт в организации	УК-1 УК-3	12	6	2	-	4	-	6
8	Социальные конфликты	УК-1 УК-3	12	6	2	-	4	-	6
9	Предупреждение и разрешение конфликтов	УК-1 УК-3	10	4	-	-	4	-	6
	Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	УК-1 УК-3	2	2		-	-	2	-
	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	УК-1 УК-3	4	2	-	-	-	2	2
	Всего часов		108	54	16	-	34	4	54

### 5.2.2. Заочная форма обучения

№	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)				СРО	
				Итого	в том числе				
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)		ГК/ПА
1	Конфликтология как наука	УК-1 УК-3	12	2	1	-	1	-	10
2	Конфликт как социальный феномен	УК-1 УК-3	11	1	-	-	1	-	10
3	Внутриличностный конфликт	УК-1 УК-3	11	1	-	-	1	-	10
4	Межличностные конфликты	УК-1 УК-3	12	2	1	-	1	-	10
5	Групповые конфликты	УК-1 УК-3	11	1	-	-	1	-	10
6	Семейные конфликты	УК-1 УК-3	9	1	-	-	1	-	8
7	Конфликт в организации	УК-1 УК-3	12	2	1	-	1	-	10
8	Социальные конфликты	УК-1 УК-3	11	1	1	-	-	-	10
9	Предупреждение и разрешение конфликтов	УК-1 УК-3	11	1	-	-	1	-	10

Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	УК-1 УК-3	2	2	-	-	-	2	-
Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	УК-1 УК-3	6	2	-	-	-	2	4
Всего часов		108	16	4	-	8	4	92

## 6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

### 6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

#### Тема 1. Конфликтология как наука

*Цель занятия:* Формирование представления о конфликтологии как науке, этапах ее становления и основных понятиях.

*Компетенции:*

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

*Тип занятия:* семинар



*Форма проведения:* дискуссия, кейс-задача

*Вопросы для обсуждения:*

1. В чем состоит проблема конфликта в трудах мыслителей Древнего Мира?
2. Как истолковывается природа конфликта в Эпоху Средневековья?
3. Какие подходы к пониманию природы социального конфликта определились в эпоху Нового времени?
4. Составить таблицу этапов становления конфликтологии. Представить ее на обсуждение.
5. Подготовить дискуссию по проблемам изучения конфликтов в отечественной науке.
6. Конфликт и реализация принципа равенства всех перед законом, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
7. Конфликтология как основа досудебного урегулирования конфликтов в таможенном деле.

*Кейс-задача* на выявление сформированности умений осуществлять критический анализ проблемных (конфликтных) ситуаций в сфере таможенного дела на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий; организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа.

## **Тема 2. Конфликт как социальный феномен**

*Цель занятия:* Раскрыть социальную природу конфликта и его объективную сущность в процессе социального взаимодействия людей.

*Компетенции:*

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* дискуссия, доклад

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как социал-дарвинисты определяют с помощью теории конфликта борьбу в обществе.
2. К. Маркс, Г. Зимель: Социология конфликта.
3. В чём отличие функциональной модели от конфликтной модели.
4. Основоположники научной конфликтологии.
5. В чём особенность теории позитивно-функционального конфликта.
6. Современный взгляд на теорию конфликта.
7. Д. Рубин, Р. Фишер, Д. Прюитт и их теория «переговорного процесса».
8. Конфликт и формы проявления уважения и признания чести и достоинства личности, соблюдения и защиты права и свободы человека и гражданина, в т.ч. при урегулировании конфликтных ситуаций в деятельности таможенного органа в досудебном порядке.

*Доклад* на выявление знаний в области осуществления критического анализа проблемных (конфликтных) ситуаций в сфере таможенного дела на основе системного подхода и выработки стратегии действий; знаний в области организации и управления работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа.

## **Тема 3. Внутриличностный конфликт**

*Цель занятия:* Развить представления обучающихся о внутриличностном конфликте.

*Компетенции:*

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* дискуссия, эссе, презентация

*Вопросы для обсуждения:*

1. Внутриличностный конфликт.
2. Каковы причины возникновения внутриличностного конфликта.
3. Угроза последствий внутриличностного конфликта для чести и достоинства личности, социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий людей, в т.ч. при урегулировании конфликтных ситуаций в деятельности таможенного органа в досудебном порядке.
4. Управленческие решения по внесудебному урегулированию конфликтов, в том числе в сфере таможенного дела.

*Эссе* на выявление знаний в области осуществления критического анализа проблемных (конфликтных) ситуаций в сфере таможенного дела на основе системного подхода и выработки стратегии действий;

*Презентация* на выявление знаний и умений в области организации и управления работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа.

#### **Тема 4. Межличностные конфликты**

*Цель занятия:* Развить представления обучающихся о межличностном конфликте.

*Компетенции:*

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* дискуссия, кейс-задача.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.
2. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования.
3. Типы конфликтных личностей.
4. Структурные характеристики конфликтов.
5. Каковы функции конфликтов?
6. Стили поведения в конфликтах.
7. Четырехшаговый метод преобразования конфликта в сотрудничество.
8. Затумешанный конфликт.
9. Конфликтное взаимодействие представителей различных социальных, этнических, конфессиональных и культурных групп, т.ч. при урегулировании конфликтных ситуаций в досудебном порядке.
10. Внесудебные формы разрешения межличностных конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.

*Кейс-задача* на выявление сформированности умений осуществлять критический анализ проблемных (конфликтных) ситуаций в сфере таможенного дела на основе системного

подхода, вырабатывать стратегию действий; организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа.

### **Тема 5. Групповые конфликты**

*Цель занятия:* Развивать у обучающихся представлений о групповых конфликтах.

*Компетенции:*

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* дискуссия

*Вопросы для обсуждения:*

1. Специфика конфликта в организации.
2. Определите виды организационных конфликтов.
3. Организационные конфликты.
4. В чём специфика инновационных конфликтов?
5. Разрешение инновационного конфликта.
6. Проблемы конфликтов между руководителями и членами организации.
7. Внесудебные формы разрешения групповых конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.

### **Тема 6. Семейные конфликты**

*Цель занятия:* Развить представления обучающихся о семейных конфликтах.

*Компетенции:*

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* дискуссия

*Вопросы для обсуждения:*

1. Исторический и исследовательский контексты становления брака и семьи. Институт семьи и конфликты в истории.
2. Понятие семьи, ее функции и типы. Семья и брак. Семья и быт.
3. Типология конфликтов в семье. Конфликты, попирающие честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности.
4. Методы исследования конфликтов в семье.
5. Внесудебные формы разрешения семейных конфликтов.
6. Решение семейных конфликтов, возникающих в процессе взаимодействия сотрудников таможенного органа с перемещающимися через границу гражданами (семьями).

### **Тема 7. Конфликт в организации**

*Цель занятия:* Развить представления обучающихся о конфликте в организации, его проявлениях и способах разрешения

*Компетенции:*

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе

системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* дискуссия, презентация

*Вопросы для обсуждения:*

1. Конфликт в организации. Конфликты, попирающие честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности. Общая характеристика.

2. Какие внутренние и внешние факторы определяют состояние конфликтов в организации?

3. Факторы, снижающие или усиливающие противостояние сил в коллективе. Юридическое регулирование конфликтных ситуаций.

4. Позитивные и негативные функции конфликта в организациях таможенной сферы.

5. Внесудебные формы разрешения конфликтов в организации, в том числе в таможенном органе.

*Презентация* на выявление знаний и умений в области организации и управления работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа.

### **Тема 8. Социальные конфликты**

*Цель занятия:* Развить представления обучающихся о социальных конфликтах.

*Компетенции:*

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* дискуссия

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие социального конфликта. Конфликты, попирающие честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности.

2. Социально-экономические конфликты.

3. Политические конфликты.

4. Международные конфликты.

5. Межэтнические конфликты

6. Внесудебные формы разрешения социальных конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.

### **Тема 9. Предупреждение и разрешение конфликтов**

*Цель занятия:* Развить представления обучающихся о способах разрешения конфликтов.

*Компетенции:*

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* дискуссия

*Вопросы для обсуждения:*

1. Способы и условия предупреждения и разрешения конфликтов.
2. Контактное общение, использование его в преодолении конфликта.
3. Приемы и способы снятия конфликтных напряжений.
4. Приведите примеры смягчения конфликтной ситуации под воздействием норм деловой этики.
5. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
6. Внесудебные формы разрешения конфликтов.
7. Группы конфликтогенных причин и способы воздействия на них в целях профилактики конфликтов, попирающих честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, профессиональные, культурные особенности, в том числе в деятельности таможенных органов.

## **6.2. Самостоятельная работа обучающихся**

### **Тема 1. Конфликтология как наука**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. В чем состоит проблема конфликта в трудах мыслителей Древнего Мира?
2. Как истолковывается природа конфликта в Эпоху Средневековья?
3. Какие подходы к пониманию природы социального конфликта определились в эпоху Нового времени?
4. Составить таблицу этапов становления конфликтологии. Представить ее на обсуждение.
5. Подготовить дискуссию по проблемам изучения конфликтов в отечественной науке.
6. Конфликт и реализация принципа равенства всех перед законом, учитывая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия.
7. Конфликтология как основа досудебного урегулирования конфликтов в таможенном деле.

*Подготовка к решению кейс-задачи,* направленной на выявление сформированности умений осуществлять критический анализ проблемных (конфликтных) ситуаций в сфере таможенного дела на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий; организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа.

### **Тема 2. Конфликт как социальный феномен**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Как социал-дарвинисты определяют с помощью теории конфликта борьбу в обществе.
2. К. Маркс, Г. Зимель: Социология конфликта.
3. В чём отличие функциональной модели от конфликтной модели.
4. Основоположники научной конфликтологии.
5. В чём особенность теории позитивно-функционального конфликта.

6. Современный взгляд на теорию конфликта.
7. Д. Рубин, Р. Фишер, Д. Прюитт и их теория «переговорного процесса».
8. Конфликт и формы проявления уважения и признания чести и достоинства

*Темы для подготовки докладов:*

1. Конфликты в обществе.
2. Взгляды социал-дарвинистов на конфликт.
3. Отношение К. Маркса к вопросу о социальном конфликте.
4. Г. Зимель о социальных конфликтах.
5. Конфликты, возникающие в деятельности таможенного органа.

### **Тема 3. Внутриличный конфликт**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Внутриличный конфликт.
2. Каковы причины возникновения внутриличного конфликта.
3. Угроза последствий внутриличного конфликта для чести и достоинства личности, социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий людей, в т.ч. при урегулировании конфликтных ситуаций в деятельности таможенного органа в досудебном порядке.
4. Управленческие решения по внесудебному урегулированию конфликтов, в том числе в сфере таможенного дела.

*Тема для подготовки эссе:* «Мой внутренний конфликт».

*Темы для подготовки презентаций:*

1. Классификация концепций внутриличных конфликтов.
2. Виды внутриличных конфликтов, природа их появления.

### **Тема 4. Межличностные конфликты**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.
2. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования.
3. Типы конфликтных личностей.
4. Структурные характеристики конфликтов.
5. Каковы функции конфликтов?
6. Стили поведения в конфликтах.
7. Четырехшаговый метод преобразования конфликта в сотрудничество.
8. Затумешеванный конфликт.
9. Конфликтное взаимодействие представителей различных социальных, этнических, конфессиональных и культурных групп, т.ч. при урегулировании конфликтных ситуаций в досудебном порядке.
10. Внесудебные формы разрешения межличностных конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.

*Подготовка к решению кейс-задачи,* направленной на выявление сформированности умений осуществлять критический анализ проблемных (конфликтных) ситуаций в сфере таможенного дела на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий;

организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа.

### **Тема 5. Групповые конфликты**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Специфика конфликта в организации.
2. Определите виды организационных конфликтов.
3. Организационные конфликты.
4. В чём специфика инновационных конфликтов?
5. Разрешение инновационного конфликта.
6. Проблемы конфликтов между руководителями и членами организации.
7. Внесудебные формы разрешения групповых конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.

### **Тема 6. Семейные конфликты**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Исторический и исследовательский контексты становления брака и семьи. Институт семьи и конфликты в истории.
2. Понятие семьи, ее функции и типы. Семья и брак. Семья и быт.
3. Типология конфликтов в семье. Конфликты, попирающие честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности.
4. Методы исследования конфликтов в семье.
5. Внесудебные формы разрешения семейных конфликтов.
6. Решение семейных конфликтов, возникающих в процессе взаимодействия сотрудников таможенного органа с перемещающимися через границу гражданами (семьями).

### **Тема 7. Конфликт в организации**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Конфликт в организации. Конфликты, попирающие честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности. Общая характеристика.
6. Какие внутренние и внешние факторы определяют состояние конфликтов в организации?
7. Факторы, снижающие или усиливающие противостояние сил в коллективе. Юридическое регулирование конфликтных ситуаций.
8. Позитивные и негативные функции конфликта в организациях таможенной сферы.
9. Внесудебные формы разрешения конфликтов в организации, в том числе в таможенном органе.

*Темы для подготовки презентаций:*

1. Позитивные и негативные функции конфликта в организации.
2. Факторы, снижающие или усиливающие противостояние сил в коллективе.

### **Тема 8. Социальные конфликты**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Понятие социального конфликта. Конфликты, попирающие честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности.
2. Социально-экономические конфликты.
3. Политические конфликты.
4. Международные конфликты.
5. Межэтнические конфликты
6. Внесудебные формы разрешения социальных конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.

### **Тема 9. Предупреждение и разрешение конфликтов**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Способы и условия предупреждения и разрешения конфликтов.
2. Контактное общение, использование его в преодолении конфликта.
3. Приемы и способы снятия конфликтных напряжений.
4. Приведите примеры смягчения конфликтной ситуации под воздействием норм деловой этики.
5. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
6. Внесудебные формы разрешения конфликтов.
7. Группы конфликтогенных причин и способы воздействия на них в целях профилактики конфликтов, попирающих честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности, в том числе в деятельности таможенных органов.

#### 6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;



- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем дисциплины.

## **7. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1. Основная литература:**

1. Воркунова, О.А. Урегулирование конфликтов в Евразии: пособие по методам анализа и разрешения конфликтов / О.А. Воркунова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602513>
2. Сухов, А. Н. Социальная конфликтология: уч. пос. / А. Н. Сухов. – Москва: Юнити-Дана, 2021. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615769>
3. Адыгезалова, Г.Э. Основы юридической конфликтологии и социологии права: уч. пос. / Г.Э. Адыгезалова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571887>
4. Магомедова, П.К. Конфликтология: уч.пос./ П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>.

### **8.2. Дополнительная литература:**

1. Букатина, Е.Г. Технологии публичного управления: практикум / Е.Г. Букатина, С.В. Краснова. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2020. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612589>
2. Ветрова, Е.А. Трудовая конфликтология: уч.-метод. пособие:/Е.А. Ветрова, Е.Е. Кабанова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500389>
3. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: уч. пос. / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова. – Новосибирск: НГТУ, 2019. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528>.

## **9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных**

1. <https://www.economy.gov.ru/material/departments/d08/> - официальный сайт Министерство экономического развития Российской Федерации
2. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт Российского союза туристической индустрии - отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
3. <https://customs.gov.ru/eac> - официальный сайт Федеральной таможенной службы;
4. <http://www.eaeunion.org/> - официальный сайт Евразийского таможенного союза;
5. <https://sh.customs.gov.ru/> - официальный сайт Шереметьевской таможни;
6. <http://www.scholar.ru/> - «Scholar.ru» Российская электронная база научных публикаций, в которой можно искать необходимый журнал и работать бесплатно в режимах простого и расширенного поиска. Сайт индексирует любую статью или исследование, рефераты диссертаций и монографии. Для работы необходима предварительная регистрация.
7. <https://cyberleninka.ru/> - «КиберЛенинка»
8. <https://indicator.ru/> - «Индикатор»
9. <https://www.rsl.ru/> «Российская государственная библиотека».

## **9.2. Обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».
4. Антиплагиат ВУЗ. Система обнаружения текстовых заимствований.
5. Kaspersky Endpoint Security.

## **11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

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

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 38.05.02 Таможенное дело к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебная аудитория (кабинет общегуманитарных дисциплин) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: оборудование: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд; технические средства обучения: ПК, экран, проектор.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены персональными

компьютерами (10 шт.) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам; комплектом мебели.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).

**Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины  
«Внесудебное урегулирование конфликтов»**

**на 20\_\_/20\_\_ учебный год**

Следующие записи относятся к п.п.
Автор
Зав. кафедрой