

В. Г. Коновалова, О. Ю. Калмыкова,
К. В. Трубицын, А. Е. Митрофанова

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ

У Ч Е Б Н О Е П О С О Б И Е



Электронные версии книг на сайте
www.prospekt.org



• ПРОСПЕКТ •

Москва
2020

Авторы:

Коновалова В. Г., кандидат экономических наук, доцент, профессор кафедры управления персоналом ФГБОУ ВО «Государственный университет управления», лауреат премии Правительства Российской Федерации в области образования, почетный работник высшего профессионального образования Российской Федерации, первый заместитель генерального директора Национального союза организаций по подготовке кадров в области управления персоналом (Национального союза «Управление персоналом»);

Калмыкова О. Ю., кандидат педагогических наук, доцент, доцент базовой кафедры «Таможенное дело» ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет»;

Трубицын К. В., кандидат экономических наук, доцент кафедры «Управление и системный анализ теплоэнергетических и социотехнических комплексов» ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет»;

Митрофанова А. Е., кандидат экономических наук, доцент кафедры управления персоналом ФГБОУ ВО «Государственный университет управления».

Рецензенты:

Чуланова О. Л., доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры государственного, муниципального управления и управления персоналом ФГБОУ ВО «Сургутский государственный университет»;

Батаев В. В., заместитель начальника Самарской таможни, полковник таможенной службы.

Коновалова В. Г., Калмыкова О. Ю., Трубицын К. В., Митрофанова А. Е.

Б64 Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах : учебное пособие. — Москва : Проспект, 2020. — 224 с.

ISBN 978-5-392-30588-9

DOI 10.31085/9785392305889-2020-224

В учебном пособии рассмотрены основные вопросы дисциплины «Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах». В целях более глубокого усвоения знаний, а также формирования компетенций в области управления конфликтами и стрессами в таможенных органах каждая из тем учебного пособия включает в себя теоретическую и практическую части. В практической части учебного пособия представлены различные задания, необходимые для организации самостоятельной (аудиторной и внеаудиторной) работы студентов, обучающихся по специальности «Таможенное дело». Пособие содержит методический комплекс заданий, обеспечивающий лучшее усвоение лекционного материала и способствующий формированию у студентов навыков практической работы в области конфликтменеджмента.

В учебном пособии представлены темы эссе, дискуссий, конспектов, различные кейс-задания для освоения картографического метода анализа конфликтных ситуаций, вариативные задания, задания в тестовой форме и контрольные вопросы по темам дисциплины «Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах». Пособие окажет помощь студентам в выборе и выполнении различных видов самостоятельной учебной и научно-исследовательской работы. Материалы учебного пособия могут быть использованы при изучении таких дисциплин, как «Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах», «Управление персоналом в таможенных органах», «Кадровая политика в таможенных органах».

Пособие будет интересно и полезно ученым, работающим в поле менеджерских дисциплин, преподавателям вузов на факультетах менеджмента, социологии, психологии, экономики, управленческим консультантам, управленцам, должностным лицам таможенных органов.

УДК 331.1(075.8)
ББК 65.240я73

Учебное издание

Коновалова Валерия Германовна и др.

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ
В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ**

Учебное пособие

Подписано в печать 15.10.2019. Формат 60×90 1/16.

Печать цифровая. Печ. л. 14,0. Тираж 500 (1-й завод 100) экз. Заказ №

ООО «Проспект»

111020, г. Москва, ул. Боровая, д. 7, стр. 4.

ISBN 978-5-392-30588-9

DOI 10.31085/9785392305889-2020-224

© Коллектив авторов, 2019

© ООО «Проспект», 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	6
Глава 1. Характеристика, функции, классификация и причины конфликтов в таможенных органах	20
1.1. Сущность, функции и виды конфликтов.....	20
1.2. Структура и динамика конфликта.....	21
1.3. Функции конфликта.....	23
1.4. Классификация конфликтов.....	26
1.5. Причины возникновения конфликтов в организации	30
1.6. Источники и причины возникновения конфликтов в таможенных органах	35
1.7. Задания, конфликтные ситуации по теме «Характеристика, функции, классификация и причины конфликтов в таможенных органах» [9-19].....	39
Контрольные вопросы по теме	54
Темы докладов.....	55
Глава 2. Профессиональный стресс должностных лиц таможенных органов	57
2.1. Факторы возникновения профессионального стресса в организациях.....	57
2.2. Диагностика причин профессионального стресса должностных лиц таможенных органов.....	60
2.3. Задания по теме «Причины профессионального стресса должностных лиц таможенных органов»	66
Контрольные вопросы по теме	78
Темы докладов.....	79
Глава 3. Стратегии урегулирования конфликтов в таможенных органах.....	82

3.1. Стратегии урегулирования конфликтов	82
3.2. Картографический метод анализа конфликтов в организации	87
3.3. Задания по теме «Стратегии урегулирования конфликтов в таможенных органах» [9-19].....	89
Контрольные вопросы по теме	103
Темы докладов	104
Глава 4. Предупреждение и урегулирование конфликтов в таможенных органах.....	106
4.1. Методика урегулирования конфликтов	106
4.2. Этапы процесса посредничества при урегулировании конфликтов.....	110
4.3. Рекомендации об организации работы по рассмотрению коллективного трудового спора с участием посредника.....	114
4.4. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами в таможенных органах.....	116
4.5. Задания по теме «Предупреждение и урегулирование конфликтов в таможенных органах» [11, 42-52].....	121
Контрольные вопросы по теме	139
Темы докладов.....	140
Глава 5. Методы профилактики профессионального стресса должностных лиц таможенных органов	143
5.1. Конфликтологическая компетентность и стресс- компетентность должностного лица таможенных органов.....	143
5.2. Конфликтологическое консультирование как метод минимизации кадровых рисков в работе с должностными лицами таможенных органов	147
5.4. Задания по теме: «Методы профилактики профессионального стресса должностных лиц таможенных органов» [47-59].....	154
Контрольные вопросы по теме	163
Темы докладов	163
Глава 6. Кадровые риски в таможенных органах: основные характеристики, виды и факторы	165
6.1. Основные характеристики кадровых рисков	165
6.2. Виды и факторы кадровых рисков.....	168

6.3. Формирование компетентности будущего специалиста таможенных органов в области управления кадровыми рисками.....	180
6.4. Задания по теме: «Кадровые риски в таможенных органах: основные характеристики, виды и факторы» [67-72]	191
Контрольные вопросы	204
Темы рефератов.....	205
Заключение	207
Список использованных источников	209
Приложения	214
Приложение 1. Протокол заседания представителей.....	214
Приложение 2. Протокол совместного заседания представителей сторон и посредника по рассмотрению коллективного трудового спора	215
Приложение 3. Протокол разногласий совместного заседания представителей сторон и посредника по рассмотрению коллективного трудового спора	216
Приложение 4. Памятка лицам, привлекаемым в качестве посредника к участию в рассмотрении коллективных трудовых споров	217
Приложение 5. Перечень вопросов для промежуточной аттестации.....	218