

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 02.03.2025 17:58:50
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ
МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ТОРГОВОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебно-методической работе

Л.В. Крылова

28.02.2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.ДВ.02.02. КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Укрупненная группа 38.00.00 «Экономика и управление»
(код, наименование)

Программа высшего образования – программа бакалавриата

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Профиль: Маркетинг

Факультет маркетинга и торгового дела

Курс, форма обучения 3-форма обучения очная,

5 –форма обучения очно-заочная

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, Профиль: Маркетинг, разработанная в соответствии с учебным планом, утверждённым Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2024 г. – для очной формы обучения;
- в 2024 г. – для очно-заочной формы обучения;

Разработчик: Рвачёва И.М., к.э.н., доцент кафедры маркетинга и торгового дела



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры маркетинга и торгового дела

Протокол от «20» февраля 2024 года №15

Зав. кафедрой



И.М. Рвачёва

(подпись)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета маркетинга и торгового дела

 Д.В. Махносов

(подпись)

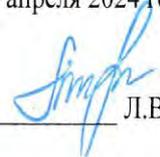
Дата «20» февраля 2024 г.



ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом Университета

Протокол от «28» апреля 2024 года № 7

Председатель  Л.В.Крылова

(подпись)

© Рвачёва И.М., 2024 год

© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки/специальностей, направление подготовки/специальность, профиль/магистерская программа/специализация, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц –3	Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки 38.03.01 Экономика		
Модулей - 1	Профиль: Маркетинг	Год подготовки:	
Смысловых модулей - 3		3-й	5-й
Общее количество часов для очной формы обучения – 108 часов		Семестр	
		6-й	8-й
		Лекции	
	18 час.	18 час.	
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных –2; самостоятельной работы обучающегося – 4,5	Программа высшего образования: – программа бакалавриата	Практические, семинарские занятия	
		16 час.	16 час.
		Лабораторные занятия	
		-	-
		Самостоятельная работа	
		72,85 час.	71,95 час.
		Индивидуальные задания:	
		3ТМК	Контрольная работа (36,05)
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен):			
Зачет с оценкой	Зачет с оценкой		

Для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/курсовой проект (КР/КП); для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/ курсовой проект (КР/КП).

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет для очной формы обучения – 36/72,85

для заочной формы обучения – 34/71,95

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества

Задачи: изучить теоретические основы конфликта, закономерности его возникновения и протекания; ознакомить с основными направлениями развития – конфликтологической науки; показать многообразие конфликтов, их естественную – неизбежность; сформировать умение принимать управленческие решения в – нестандартных ситуациях;

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 «Конфликтология» включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана. Необходимыми требованиями к «входным» знаниям, умениям и готовностям специалистов при освоении данной дисциплины и приобретенными в результате освоения предшествующих дисциплин являются: владение основами психологии, менеджмента; владение знаниями философии; владение знаниями конфликтологии.

Изучение дисциплины «Конфликтология» базируется на знаниях, полученных в ходе изучения дисциплин «Психология», «Педагогика» по программе высшего образования.

Изучение учебной дисциплины «Деловое общение» позволит в дальнейшем эффективно осуществлять практическую деятельность.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1 _{УК-3} Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. ИДК-2 _{УК-3} При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК-1 _{УК-4} Выбирает стиль делового общения на государственном языке и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИДК-3 _{УК-4} Ведет деловую переписку на государственном языке и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. ИДК-4 _{УК-4} Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук, основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления сущность, структуру и динамику конфликта, основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами, специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов.

Уметь: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов, применять технологии регулирования конфликтов.

Владеть: конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития, самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления социальными конфликтами, использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии

Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе

Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей

Тема 3. Общая теория конфликта

Тема 4. Методы исследования и диагностики конфликтов

Смысловой модуль 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия

Тема 5. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления

Тема 6. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования

Тема 7. Организационные конфликты: особенности протекания

Тема 8. Споры и психологическая характеристика стресса

Смысловой модуль 3. Основы предупреждения и регулирования конфликтов

Тема 9. Прогнозирование и предупреждение конфликтов

Тема 10. Управление социальными конфликтами

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения					заочная форма обучения						
	всего	в том числе					всего	в том числе				
л ¹		п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵	л		п	лаб	инд	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Смысловой модуль 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии												
Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	10	2	2			6	10,5	2	2			10

Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей	10	2	2			6	10,5	2	2			10
Тема 3. Общая теория конфликта	8	1	1			6	10,5	1	1			10
Тема 4. Методы исследования и диагностики конфликтов	8	1	1			6	12,5	1	1			10
Итого по смысловому модулю 1	36	6	6			24	44	6	6			40
Смысловой модуль 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия												
Тема 5. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	12	2	2			8	12	2	2			5
Тема 6. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	12	2	2			8	12	2	2			5
Тема 7. Организационные конфликты: особенности течения	14	2	2			10	12	2	2			10
Тема 8. Споры и психологическая характеристика стресса	14	2	2			10	12	2	2			10
Итого по смысловому модулю 2	52	8	8			36	48	8	8			30
Смысловой модуль 3. Основы предупреждения и регулирования конфликтов												
Тема 9. Прогнозирование и преодоление конфликтов	9	2	1			4	9	2	1			10
Тема 10. Управление социальными конфликтами	8,4	2	1			2,85	7	2	1			4,5
Итого по смысловому модулю 3	17,1	4	2			6,85	16	4	2			14,5
Всего по смысловым модулям	105,1	18	16			72,85		18	16			84,5

Катт	2,9						1,5					
Срэк	-											
ИК	-											
КЭ	-											
Каттэк	-						2					
Контроль	-						2					
Всего часов	108	18	16			72,85	108	18	16			71,95

- Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. инд – индивидуальные задания;
5. СРС – самостоятельная работа;
6. ИНИР – индивидуальная научно-исследовательская работа

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма обучения	заочная обучения
1	Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	1	1
2	Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей	1	1
3	Тема 3. Общая теория конфликта	1	1
4	Тема 4. Методы исследования и диагностики конфликтов	2	2
5	Тема 5. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	2	2
6	Тема 6. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	2	2
7	Тема 7. Организационные конфликты: особенности протекания	2	2
8	Тема 8. Споры и психологическая характеристика стресса	1	1
9	Тема 9. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	2	2
10	Тема 10. Управление социальными конфликтами	2	2
Всего:		16	16

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма обучения	форма обучения
	не предусмотрено		

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
1	Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	6	10
2	Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей	6	10
3	Тема 3. Общая теория конфликта	6	10
4	Тема 4. Методы исследования и диагностики конфликтов	6	10
5	Тема 5. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	10	5
6	Тема 6. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	8	5
7	Тема 7. Организационные конфликты: особенности протекания	8	5
8	Тема 8. Споры и психологическая характеристика стресса	8	5
9	Тема 9. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	4	5
10	Тема 10. Управление социальными конфликтами	2,85	6,95
Всего:		72,85	71,95

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - зачёт проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- 2) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- зачёт проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

2) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире.
2. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.
3. Теоретические предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии.
4. Социальные конфликты в современной России.
5. Эволюция научных воззрений на конфликт: К. Маркс, Г. Зиммель, Л. 12 Козер, Р. Боулдинг.
6. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.
7. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.
8. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
9. Причины и факторы конфликтов.
10. Проблема типологии конфликтов.
11. Функциональность конфликта.
12. Социальные дилеммы как ключ к пониманию природы социальных конфликтов.
13. Межнациональные конфликты: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
14. Межнациональные конфликты на постсоветском пространстве.
15. Конфликты в системе государственного управления.
16. Конфликт как тип трудных ситуаций.
17. Движущие силы развертывания конфликта и его мотивация.
18. Особенности взаимосвязи конфликтов на макро- и микроуровнях.
19. Конфликты становления рыночных отношений и предпринимательства.
20. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации.
21. Динамика межгрупповых конфликтов.
22. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
23. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.

24. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
 25. Прогнозирование конфликтов как форма стратегического управления.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- собеседование (темы 1-8)	5	15
- разноуровневые задачи и задания (тема 2)	5	5
- тестирование (темы 4,5,8)	5	15
- доклад (тема 1,3)	10	20
- контрольная работа (ЗТМК)	15	45
Промежуточная аттестация	<i>зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине по заочной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- собеседование (темы 1-8)	5	15
- разноуровневые задачи и задания (тема 2)	5	5
- тестирование (темы 4,5,8)	5	15
- доклад (тема 1,3)	10	20
- контрольная работа (ЗТМК)	15	45
Промежуточная аттестация	<i>зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

Перечень типовых вопросов для промежуточной аттестации

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет конфликтологии.
2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
3. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
4. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
5. Этапы развития конфликтологии.
6. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
7. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
8. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
9. Диалектическая теория конфликта К. Маркса. 14
10. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
11. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
12. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
13. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
14. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.

15. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
16. Структура социального конфликта.
17. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
18. Динамическая модель конфликта.
19. Функции социальных конфликтов.
20. Проблема типологии конфликтов.
21. Диагностика конфликтов.
22. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
23. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
24. Виды внутриличностных конфликтов.
25. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
26. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
27. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
28. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.
29. Групповой процесс: особенности, динамика.
30. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
31. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
32. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
33. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
34. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
35. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
36. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
37. Особенности инновационных конфликтов.
38. Причины возникновения, структура и функции педагогических конфликтов.
39. Особенности педагогических конфликтов.
40. Конфликты между учениками, их характер, возрастные особенности.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл										Сумма, балл
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2				Смысловой модуль № 3		100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	
10	5	10	10	15	10	5	10	15	10	

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации
0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

- Кузьмина Т. В. Конфликтология [Электронный учебник]: Учебное пособие/ Кузьмина Т. В., 2018, Ай Пи Эр Медиа
- Семенов В. А. Конфликтология [Электронный учебник]: История, теория, методология Учебное пособие/ Семенов В. А., 2019, Ай Пи Эр Медиа. - 384 с.
- Цыбульская М. В. Конфликтология [Электронный учебник]: Учебное пособие / Цыбульская М. В., 2019, Евразийский открытый институт. - 312 с.

Дополнительная:

- Доника Д. Д. Конфликтология [Электронный учебник]: Основы конфликтологических знаний Учебное пособие/ Доника Д. Д., 2018, Волгоградский институт бизнеса, Вузовское образование. - 226 с. Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/11329>
- Клачкова О. А. Конфликтология [Электронный учебник]: Практикум/ Клачкова О. А., 2019, Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет. - 136 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22297>
- Цыбульская М. В. Конфликтология [Электронный учебник]: Учебное пособие/ Цыбульская М. В., 2018, Евразийский открытый институт. - 312 с. Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/10705>

Учебно-методические издания:

- Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. Лавриненко В.Н. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 415 с.

[Электронный ресурс]. Электронная Библиотечная Система IPRbooks (<http://iprbookshop.ru>).

2. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие - М.: Дашков и К, 2012. 528 с. [Электронный ресурс]. Электронная Библиотечная Система IPRbooks (<http://iprbookshop.ru>).

3. Рвачёва И.М. Деловое общение [Электронный ресурс] : электрон. конспект лекций по дисц. для студ. направления подготовки 38.03.01 «Экономика» профиль «Маркетинг», «Маркетинг услуг» всех форм обучения / И. М. Рвачева ; М-во образования и науки ДНР, Гос. орг. высш. проф. образования "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского" , Каф. маркетинга и коммерческого дела . — Донецк : [ДонНУЭТ], 2016 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

4. Макаров Б.В., Непогода А.В. Психология делового общения: учебное пособие. Саратов: Издательство: Вузовское образование, 2012. 209 с. [Электронный ресурс]. Электронная Библиотечная Система IPRbooks (<http://iprbookshop.ru>).

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. — [Донецк, 2021–]. — Текст : электронный.

2. Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». — Москва : Издат. дом «Информио», [2018?–]. — URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). — Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». — [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. — Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. — URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). — Текст : электронный. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. — Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. — URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). — Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». — Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. — URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). — Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. — Москва : КДУ, сор. 2017. — URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) — Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. — Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. — URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). — Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. — Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. — Москва : КиберЛенинка, 2012– . — URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). — Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. — Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. —

URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Конфликтология» предполагает использование материально-технического обеспечения - лекционную мультимедийную аудиторию. Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, лабораторные занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена комплектом презентаций и видеоматериалов по темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
Рвачёва Ирина Михайловна	Доцент кафедры маркетинга и торгового дела	Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, 2010 г, специальность «Менеджмент организаций», квалификация	Кандидат экономических наук, тема диссертации: «Управление маркетинговой компетенцией предприятий», ДонНУЭТ, 2014	ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова» Удостоверение о повышении квалификации 16 часов, «Работа в электронной информационно-образовательной среде» от 27.05.22 г. рег.номер 23/18461

		«Менеджер по торговле»		ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» Удостоверение о повышении квалификации «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогической и методическое сопровождение» 12.09-14.09.2022 г. Рег.номер. 1-13397
--	--	------------------------	--	---