

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 24.02.2025 09:27:53
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce592b7214a676a271b2

**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 БАНКОВСКОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
Л. В. Крылова
« 28 » 02 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Б.1.В.04 КОНФЛИКТОЛОГИЯ, КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА В БАНКОВСКОМ ДЕЛЕ**

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление
(код, наименование)

Программа высшего образования – программа бакалавриата

Направление подготовки 38.03.01 Экономика
(код, наименование)

Профиль: Банковское дело
(наименование)

Институт учета и финансов

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 3 курс

очно-заочная форма обучения 3 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

**Донецк
2024**

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология, корпоративная культура и профессиональная этика в банковском деле» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, профилю Банковское дело, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

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

Разработчик: Жильцова Кристина Игоревна, к.э.н., доцент кафедры банковского дела

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры банковского дела

Протокол от «20» 02 2024 года № 12

Зав. кафедрой банковского дела

(подпись)



И.В. Попова

(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Директор института учета и финансов

Д.И. Тымчина

(подпись)

«21» 02 2024 г.



ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом Университета

Протокол от «28» 02 2024 года № 7

Председатель Л.В. Крылова

© Жильцова К.И., 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, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 4	Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление Направление подготовки 38.03.01 Экономика	Вариативная	
Модулей – 1	Профиль Банковское дело	Год подготовки	
Смысловых модулей – 3		3-й	3-й
Общее количество часов – 144		Семестр	
		5-й	6-й
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 3 самостоятельной работы обучающегося – 4	Программа высшего образования – программа бакалавриата	Лекции	
		36 час.	28 час.
		Практические, семинарские занятия	
		36 час.	28 час.
		Лабораторные занятия	
		не предусмотрено	
		Самостоятельная работа	
		43,2 час.	58,8 час.
		Индивидуальные задания*:	
		3 ТМК	Контрольная работа
		СРэк	
		24,6	24
		Каттэк	
		0,4	0,4
Катт			
1,8	2,8		
КЭ			
2	2		
Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)			
Экзамен	Экзамен		

* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 76,2/43,2

для очно-заочной формы обучения – 61,2/58,8

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: освоение обучающимися теоретических и методических основ конфликтологии, формирования навыков поведения личности в конфликте, освоение навыков социальной сущности личности и основ корпоративной этики в банковском учреждении.

Задачи учебной дисциплины: формирование у обучающихся системы представлений о конфликтологии как комплексной прикладной дисциплине, направленной на развитие навыков поведения личности в конфликтах. формирование научного понимания социальной сущности, социальных аспектов и методов становления корпоративной культуры банковского учреждения.

3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Учебная дисциплина Б.1.В.04 «Конфликтология, корпоративная культура и профессиональная этика в банковском деле» относится к вариативной части ОПОП ВО.

Изучение данной учебной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин:

Философия, Политэкономика, Макроэкономика, Микроэкономика, Политология, Этика и эстетика, Социология

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: Банковское дело, Организация деятельности банка, Банковские продукты и услуги

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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	ИД-3УК-3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-3УК-5 Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-3УК-9 Владеет навыками осуществления профессиональной деятельности на основе базовых дефектологических знаний с различным контингентом (в т.ч. с лицами с ОВЗ).
УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	ИД-3 УК-11 Применяет основные приемы соблюдения нравственных, этических и правовых норм в профессиональной сфере.
ПК-1 Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок ипотечных кредитов и займов	ИД-4ПК-1 Контролирует исполнение требований относительно предмета ипотеки, его страхового обеспечения
ПК-2 Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок кредитования	ИД-4 ПК-2 Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
корпоративных заемщиков	
ПК-3 Способен организовать эффективную деятельность подразделения банка, осуществляющего потребительское кредитование	ИД-3ПК-3 Организует работу по решению спорных и конфликтных ситуаций, связанных с потребительским кредитованием
ПК-6 Способен обеспечить продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для юридических и физических лиц	ИД-4ПК-6 Умеет разрешать спорные и конфликтные ситуации с клиентами в информационном пространстве ДБО

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать: основы психологии производственных отношений и поведения личности в конфликтных ситуациях; основные особенности и причины возникновения конфликтов в банковской сфере; основные способы и технологии разрешения конфликтов с клиентами, деловыми партнерами банковских учреждений, контролирующими органами; особенности культуры общения и этикета в банковской сфере, нормы и правила поведения и общения с клиентами; основные нормы корпоративной культуры, правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

уметь: применять правила профессионального этикета в конфликтных ситуациях и в процессе делового общения с клиентами, деловыми партнерами банковских учреждений, контролирующими органами; соблюдать требования культуры речи, пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; соблюдать нормы и правила поведения и общения на рабочем месте при решении задач профессиональной деятельности; предупреждать конфликты и устанавливать контакты с клиентами, деловыми партнерами, контролирующими органами; соблюдать нормы корпоративной культуры и поддерживать деловую репутацию банковского учреждения.

владеть: системой знаний относительно принципов соблюдения нормы конфликтологии, корпоративной культуры и профессиональной этики в банковском деле

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Основы конфликтологии.

Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликтов в банковской сфере.

Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.

Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в банковской сфере.

Смысловой модуль 2. Технологии управления конфликтами.

Тема 4. Технологии разрешения конфликтов с клиентами и деловыми партнерами банковских учреждений, контролирующими органами.

Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Тема 6. Основные способы разрешения и управления межличностными конфликтами в коллективе банковского учреждения.

Смысловой модуль 3. Профессиональная этика и корпоративная культура

Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура в банковской сфере.

Тема 8. Особенности культуры общения и этикета в банковской сфере, моральный кодекс банкира.

Тема 9. Способы предупреждения и разрешения групповых и управленческих конфликтов.

Тема 10. Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в банке.

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. Конфликтология, корпоративная культура и профессиональная этика в банковском деле												
Смысловой модуль 1. Основы конфликтологии												
Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликтов в банковской сфере.	10	4	2			4	10	4	2			4
Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.	6	2	2			2	6	2	2			2
Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в банковской сфере.	10	2	4			4	10	2	4			4
Итого по смысловому модулю 1:	26	8	8			10	26	8	8			10
Смысловой модуль 2. Технологии управления конфликтами.												
Тема 4. Технологии разрешения конфликтов с клиентами и деловыми партнерами банковских учреждений, контролирующими органами.	12	4	4			4	12	4	4			4
Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	12	4	4			4	12	4	4			4
Тема 6. Основные способы разрешения и управления межличностными конфликтами в коллективе банковского учреждения.	14	4	4			6	14	4	4			6
Итого по смысловому модулю 2:	38	12	12			14	38	12	12			14
Смысловой модуль 3. Профессиональная этика и корпоративная культура												
Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура в банковской сфере.	18	4	4			10	10	1	1			8
Тема 8 Особенности культуры общения и этикета в банковской сфере, моральный кодекс банкира.	18	4	4			10	10	1	1			8
Тема 9 Способы предупреждения и разрешения	18	4	4			10	10	1	1			8

групповых и управленческих конфликтов.												
Тема 10 Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в банке.	24,2	4	4			18,2	12,8	1	1			10,8
Итого по смысловому модулю 3:	78,2	16	16			19,2	42,8	4	4			34,8
Всего по смысловым модулям	115,2	36	36	-	-	43,2	106,8	28	28			58,8
<i>Катт</i>	1,8	-	-	-	-	-	2,8	-	-	-	-	-
<i>СРэк</i>	24,6	-	-	-	-	-	24	-	-	-	-	-
<i>ИК</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>КЭ</i>	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
<i>Каттэк</i>	0,4	-	-	-	-	-	0,4	-	-	-	-	-
<i>Контроль</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Всего часов	144	36	36	-	-	43,2	144	28	28	-	-	58,5

Примечания: 1. л – лекции;

2. п – практические (семинарские) занятия;

3. лаб – лабораторные занятия;

4. инд – индивидуальные занятия;

5. СРС – самостоятельная работа;

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
1	Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликтов в банковской сфере.	2	2
2	Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.	2	2
3	Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в банковской сфере.	4	4
4	Тема 4. Технологии разрешения конфликтов с клиентами и деловыми партнерами банковских учреждений, контролирующими органами.	4	4
5	Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	4	4
6	Тема 6. Основные способы разрешения и управления межличностными конфликтами в коллективе банковского учреждения.	4	1
7	Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура в банковской сфере.	4	1
8	Тема 8 Особенности культуры общения и этикета в банковской сфере, моральный кодекс банкира.	4	1
9	Тема 9 Способы предупреждения и разрешения групповых и управленческих конфликтов.	4	1
10	Тема 10 Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в банке.	4	1
Всего:		36	24

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

№	Название темы	Количество часов
---	---------------	------------------

п/п		очная форма	заочная/очно-заочная форма

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликтов в банковской сфере.	4	8
2	Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.	2	7
3	Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в банковской сфере.	4	4
4	Тема 4. Технологии разрешения конфликтов с клиентами и деловыми партнерами банковских учреждений, контролирующими органами.	4	4
5	Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	4	4
6	Тема 6. Основные способы разрешения и управления межличностными конфликтами в коллективе банковского учреждения.	6	6
7	Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура в банковской сфере.	10	8
8	Тема 8 Особенности культуры общения и этикета в банковской сфере, моральный кодекс банкира.	10	8
9	Тема 9 Способы предупреждения и разрешения групповых и управленческих конфликтов.	10	8
10	Тема 10 Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в банке.	18,2	10,8
Всего:		43,2	58,8

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 слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или заменяются устным

ответом;

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение

в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания заменяются устным ответом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме.

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 слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК)

Смысловой модуль 1. Основы конфликтологии

1. Эволюция становления и предмет конфликтологии.
2. Развитие конфликтологии на стыке наук.
3. Роль переговорных методик.
4. Технология переговоров.
5. Конфликтологические центры в России и за рубежом.
6. Эволюция научных воззрений на конфликт в древние времена, средние века, в эпоху возрождения. Ознакомление с понятием конфликт.
7. Общее представление о предмете конфликтологии.
8. Конфликт как норма жизни. Конфликт во взаимодействии людей.
9. Место этики и управления в культурном развитии человечества.
10. Понятие культуры, ее сущности и закономерности развития.
11. Социальное управление его возникновение и функции.
12. Понятие этики. Назначение и природа этики в истории культуры.
13. Принципы этики банковских работников.

Смысловой модуль 2. Технологии управления конфликтами.

1. Основные принципы и нормы взаимоотношения сотрудника с руководителем организации.
2. История субординационных отношений в России.
3. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного на службе.
4. Сущность этики делового общения
5. Раскройте особенности делового общения.
6. Эффективность деловой и коммуникации и виды делового общения.
7. Коммуникативная культура в деловом общении.
8. Особенность языка служебных документов и служебной переписки.
9. Официально-деловой стиль речи.
10. Официальная переписка.
11. Сущность Административного речевого этикета.
12. Основы деловой риторики в управленческом общении.

13. Культура речи в деловом общении.

Смысловый модуль 3. Профессиональная этика и корпоративная культура

1. Корпоративная культура как взаимодействие и синтез различных видов деятельности и культуры.
2. Корпоративная культура и менеджмент
3. Тесная связь корпоративной культуры, корпоративной этики и деловой культуры.
4. Пересечение корпоративной культуры с культурой правовой, профессиональной, технологической, информационно-коммуникационной, экономической, экологической, духовно-нравственной, национально-религиозной и т. д.
5. Корпоративная культура и профессиональная этика, этика банкира.
6. Корпоративная культура и психологическая культура.
7. Совместная деятельность, объединяющая общими интересами и целями.
8. Формирование чувства собственности.
9. Обеспечение доступа каждому сотруднику к владению частью собственности в какой-либо форме.
10. Наибольшая эффективность индивидуально-корпоративной собственности (С. Н. Федоров).
11. Значение престижа и имиджа банка для формирования корпоративной культуры персонала.
12. Корпоративные праздники и их роль в создании корпоративной культуры.
13. Создание возможностей для повышения компетенции, профессионализма, профессионального роста, самореализации.
14. Использование возможностей PR.

Вопросы к контрольной работе

1. Конфликтология как теоретическая и практическая дисциплина: предмет и задачи.
2. Причины формирования и развития конфликтологии во второй половине XX века.
3. Основные психологические подходы к конфликтам.
4. Основные социологические подходы к конфликтам.
5. Основные зарубежные направления исследований и разработок по конфликтологии.
6. Определение конфликта. Конфликт и противоречие.
7. Конструктивный подход к конфликтам (Б. И. Хасан о конструктивной психологии и конфликте)
8. Типологии конфликтов.
9. Стереотипы конфликтности (обыденные представления о конфликтах и стереотипы поведения в проблемных ситуациях).
10. Основные стратегии поведения в конфликтах по Томасу.
11. Особенности конфликтов интересов.
12. Особенности ценностных и культурно-мировоззренческих конфликтов.
13. Конфликты, основанных на повседневных верованиях (стереотипах).
14. Модель позиционного торга: преимущества и недостатки.
15. Позиции, интересы и проблема в конфликтологическом анализе. Соотношение интересов и позиций.
16. Правила, принципы и ценности в конфликтологическом анализе. Поведение в конфликте как игра по правилам.
17. Принципиальные переговоры как модель оптимального взаимовыгодного сотрудничества в разрешении проблем.
18. Приемы перехода от позиционного торга к содержательному решению проблемы.

19. Отделение личности или группы от проблем. Установление работающих, конструктивных отношений.
20. Анализ и обсуждение интересов.
21. Создание вариантов.
22. Критерии принятия решения.
23. Методы борьбы с «грязными» приемами в конфликтах и переговорах.
24. Техники (методы) анализа конфликта и организации конструктивного конфликтного взаимодействия (карта, конфликта, метод одного листа и др.).
25. Особенности практического использования метода принципиальных переговоров: возможности и ограничения.
26. Принципиальные переговоры: основные практические правила.
27. Типы посредничества в разрешении конфликтов.
28. Психотехника и логика посредничества по процессу (медиация).
29. Основные навыки, необходимые для конструктивного поведения в конфликтах.
30. Групповые и организационные конфликты, конфликты больших социальных групп: специфические черты и возможности разрешения.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - дискуссия, собеседование (темы 1, 2, 3,4,5,6,7,8,9,10)	2,5	25
- текущий модульный контроль (тест)	5	15
Промежуточная аттестация	экзамен	60
Итого за семестр	100	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на очно-заочной форме обучения

Форма контроля	Макс. Количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - тестирование	15	15
- контрольная работа	25	25
Промежуточная аттестация	экзамен	60
Итого за семестр	100	

Вопросы для подготовки к экзамену:

14. Эволюция становления и предмет конфликтологии.
15. Развитие конфликтологии на стыке наук.
16. Роль переговорных методик.
17. Технология переговоров.
18. Конфликтологические центры в России и за рубежом.
19. Эволюция научных воззрений на конфликт в древние времена, средние века, в эпоху возрождения. Ознакомление с понятием конфликт.
20. Общее представление о предмете конфликтологии.
21. Конфликт как норма жизни. Конфликт во взаимодействии людей.

22. Место этики и управления в культурном развитии человечества.
23. Понятие культуры, ее сущности и закономерности развития.
24. Социальное управление его возникновение и функции.
25. Понятие этики. Назначение и природа этики в истории культуры.
26. Принципы этики банковских работников.
27. Понятие, сущность и признаки профессиональной этики.
28. Дилеммы профессиональной морали.
29. Нормы и принципы служебной этики.
30. Этический кодекс банкира
31. Корпоративная культура: генезис, особенности, социальные последствия.
32. Механизмы построения корпоративной культуры.
33. Корпоративная этика и ее основные характеристики.
34. Взаимосвязь этики организации и этики деятельности руководителя
35. Развитие личных управленческих качеств.
36. Этические нормы поведения руководителя на службе.
37. Основные принципы и нормы взаимоотношения сотрудника с руководителем организации.
38. История субординационных отношений в России.
39. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного на службе.
40. Сущность этики делового общения
41. Раскройте особенности делового общения.
42. Эффективность деловой и коммуникации и виды делового общения.
43. Коммуникативная культура в деловом общении.
44. Особенность языка служебных документов и служебной переписки.
45. Официально-деловой стиль речи.
46. Официальная переписка.
47. Сущность Административного речевого этикета.
48. Основы деловой риторики в управленческом общении.
49. Культура речи в деловом общении.
50. Этика использования средств эмоциональной выразительности деловой речи.
51. Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора.
52. Спор. Конфликт.
53. Диалектика - искусство спора.
54. Разновидности и методы спора
55. Логическая структура спора.
56. Невербальные средства общения.
57. Функции интонации в языке.
58. Кинесика и этикет.
59. Характеристика манипуляций в общении.
60. Правила нейтрализации манипуляций.
61. Приемы стимулирующие общение.
62. Создание доверительных отношений в общении с деловым партнером.
63. Организация личной работы и управление временем.
64. Планирование времени.
65. Правила эффективного использования времен.
66. Рабочий кабинет.
67. Необходимая информация о служебных помещениях и ее роль в организации делового общения.
68. Дипломатический протокол.
69. Использование Дипломатического протокола на деловых приемах и переговорах.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа										Сумма, балл
Смысловой модуль 1			Смысловой модуль 2			Смысловой модуль 3				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	
2,5	2,5	7,5	2,5	2,5	7,5	2,5	2,5	2,5	7,5	40

Примечание. T1, T2, ... T12 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Оценки по результатам промежуточной аттестации выставляются в соответствии со следующими критериями:

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	5 «отлично» / «зачтено»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»	удовлетворительное выполнение со значительным количеством недостатков
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»	с возможностью повторной аттестации

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Качалов, Л.К. Конфликтология : учебное пособие / Л.К. Качалов, М.А. Логутова ; Федеральное агентство связи, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики" . — Новосибирск : [б. и.], 2020 . — 162 с

2. Потемкин, В.К. Конфликтология : учебник для вузов / В.К. Потемкин, Д.В. Вельмисова ; Кафедра социологии и управления персоналом, Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Санкт-Петербургский государственный экономический университет . — Санкт-Петербург : Издательство СПбГЭУ, 2021 . — 375 с.

Дополнительная литература:

1. Жильцова, К. И. Конфликтология, корпоративная культура и профессиональная этика в банковском деле : учебное пособие для обучающихся направления подготовки 38.03.01 Экономика, профиль: Банковское дело, очной и заочной форм обучения / К. И. Жильцова. — Донецк : Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, 2023. — 138 с. — EDN FOJASO.

Учебно-методические издания:

1. Жильцова, К. И. Конфликтология, корпоративная культура и профессиональная этика в банковском деле [Электронный ресурс] : конспект лекций для обучающихся института учета и финансов, укрупненная группа 38.00.00 Экономика и управление, направление подготовки 38.03.01 Экономика (профиль: Банковское дело), очной и заочной форм обучения / К. И. Жильцова ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГО ВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Кафедра банковского дела . — Донецк : ДОННУЭТ, 2021 . — Локальная компьютерная сеть НБ ДОННУЭТ.

2. Жильцова, К.И. Конфликтология, корпоративная культура и профессиональная этика в банковском деле : методические рекомендации для проведения практических и семинарских занятий для обучающихся направления подготовки 38.03.01 Экономика (профиль: Банковское дело), ОП ВПО «бакалавриат», очной и заочной форм обучения / К.И. Жильцова ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Кафедра банковского дела . — Донецк : ДОННУЭТ, 2021 . — 21 с.

3. Жильцова, К.И. Конфликтология, корпоративная культура и профессиональная этика в банковском деле/Учебно-методический комплекс учебной дисциплины/К.И.Жильцова. — Донецк, 2021

4. Дистанционный курс в системе Moodle. [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://distant.donnuet.education/>

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система UNILIB [Электронный ресурс] – Версия 1.100. – Электрон. дан. – [Донецк, 1999-]. – Локал. сеть Науч. б-ки ГО ВПО Донец. нац. ун-та экономики и торговли им. М. Туган-Барановского. – Систем. требования: ПК с процессором ; Windows ; транспорт. протоколы TCP/IP и IPX/SPX в ред. Microsoft ; мышь. – Загл. с экрана.

2. IPRbooks: Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : [«АЙ Пи Эр Медиа»] / [ООО «Ай Пи Эр Медиа»]. – Электрон. текстовые, табл. и граф. дан. – Саратов, [2018]. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. – Загл. с экрана.

3. Elibrary.ru [Электронный ресурс] : науч. электрон. б-ка / ООО Науч. электрон. б-ка. – Электрон. текстовые. и табл. дан. – [Москва] : ООО Науч. электрон. б-ка., 2000- . – Режим доступа : <https://elibrary.ru>. – Загл. с экрана.

4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] / [ООО «Итеос» ; Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : ООО «Итеос», 2012-]. – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru>. – Загл. с экрана.

5. Национальная Электронная Библиотека. «Полпред Справочники» [Электронный ресурс] : электрон. б-ка / [База данных экономики и права]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : ООО «Полпред Справочники», 2010-]. – Режим доступа : <https://polpred.com>. – Загл. с экрана.

6. Book on lime : Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : ООО «Книжный дом университета». – Электрон. текстовые дан. – Москва, 2017. – Режим доступа : <https://bookonline.ru>. – Загл. с экрана.

7. Университетская библиотека ONLINE : Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : ООО «Директ-Медиа». — Электрон. текстовые дан. – [Москва], 2001. – Режим доступа : <https://biblioclub.ru>. – Загл. с экрана.

8. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского [Электронный ресурс] / НБ

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ОПОП бакалавриата перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры банковского дела (проектор, ноутбук).

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании
Жильцова Кристина Игоревна	По основному месту работы	Доцент, к.э.н., ученое звание отсутствует	Высшее, финансы и кредит, профессионал в сфере финансовой деятельности, магистр, диплом кандидата наук КА №000413	1. Удостоверение о ПК №771802829956, 27.05.2022 «Работа в электронной информационно-образовательной среде», 16 ч. ФГБОУВО "Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова", Москва. 2. Сертификат о ПК №2557, 07.07.2022 «Инновационные технологии в профессиональном образовании», 36 ч. УО "Республиканский институт профессионального образования", Минск. 3. Удостоверение о ПК №612400026348, 21.09.2022 «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», 24 ч.

				<p>ФГБОУ ВО "Донской государственный технический университет", Ростов-на-Дону</p> <p>4. Удостоверение о ПК №612400036367, 08.09.2023 «Организационно-методические аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлению подготовки Экономика и управление», 36 ч. ФГБОУ ВО "Донской государственный технический университет", Ростов-на-Дону</p> <p>5. Удостоверение о ПК 0068-02/2023, 20.11.2023 «Финансово-здоровое поведение населения как драйвер устойчивого роста экономики», 36 ч. Ассоциация развития финансовой грамотности, Москва</p>
--	--	--	--	---

АННОТАЦИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Б.1.В.04 КОНФЛИКТОЛОГИЯ, КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА В БАНКОВСКОМ ДЕЛЕ

Направление подготовки _____ 38.03.01 Экономика _____

Профиль: _____ Банковское дело _____

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 з.е.

Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине:

знать: основы психологии производственных отношений и поведения личности в конфликтных ситуациях; основные особенности и причины возникновения конфликтов в банковской сфере; основные способы и технологии разрешения конфликтов с клиентами, деловыми партнерами банковских учреждений, контролирующими органами; особенности культуры общения и этикета в банковской сфере, нормы и правила поведения и общения с клиентами; основные нормы корпоративной культуры, правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

уметь: применять правила профессионального этикета в конфликтных ситуациях и в процессе делового общения с клиентами, деловыми партнерами банковских учреждений, контролирующими органами; соблюдать требования культуры речи, пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; соблюдать нормы и правила поведения и общения на рабочем месте при решении задач профессиональной деятельности; предупреждать конфликты и устанавливать контакты с клиентами, деловыми партнерами, контролирующими органами; соблюдать нормы корпоративной культуры и поддерживать деловую репутацию банковского учреждения.

владеть: системой знаний относительно принципов соблюдения нормы конфликтологии, корпоративной культуры и профессиональной этики в банковском деле

Обладать компетенциями:

<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	ИД-3УК-3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-3УК-5 Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-3УК-9 Владеет навыками осуществления профессиональной деятельности на основе базовых дефектологических знаний с различным контингентом (в т.ч. с лицами с ОВЗ).
УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	ИД-3 УК-11 Применяет основные приемы соблюдения нравственных, этических и правовых норм в профессиональной сфере.
ПК-1 Способен осуществлять подготовку, заключение и	ИД-4ПК-1 Контролирует исполнение требований относительно предмета ипотеки, его страхового

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
сопровождение сделок ипотечных кредитов и займов	обеспечения
ПК-2 Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок кредитования корпоративных заемщиков	ИД-4 ПК-2 Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок
ПК-3 Способен организовать эффективную деятельность подразделения банка, осуществляющего потребительское кредитование	ИД-3ПК-3 Организует работу по решению спорных и конфликтных ситуаций, связанных с потребительским кредитованием
ПК-6 Способен обеспечить продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для юридических и физических лиц	ИД-4ПК-6 Умеет разрешать спорные и конфликтные ситуации с клиентами в информационном пространстве ДБО

Смысловые модули и темы учебной дисциплины:

Смысловой модуль 1. Основы конфликтологии.

Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликтов в банковской сфере.

Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.

Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в банковской сфере.

Смысловой модуль 2. Технологии управления конфликтами.

Тема 4. Технологии разрешения конфликтов с клиентами и деловыми партнерами банковских учреждений, контролирующими органами.

Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Тема 6. Основные способы разрешения и управления межличностными конфликтами в коллективе банковского учреждения.

Смысловой модуль 3. Профессиональная этика и корпоративная культура

Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура в банковской сфере.

Тема 8. Особенности культуры общения и этикета в банковской сфере, моральный кодекс банкира.

Тема 9. Способы предупреждения и разрешения групповых и управленческих конфликтов.

Тема 10. Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в банке.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

Разработчик

Жильцова Кристина Игоревна,
к.э.н., доцент кафедры банковского дела



Заведующий кафедрой банковского дела

Попова Ирина Витальевна, д.э.н. доцент


