

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 30.12.2025 13:08:11
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 МАРКЕТИНГОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебно-методической работе

Л.В. Крылова

26 февраля 2025 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.10 КОНФЛИКТОЛОГИЯ

(название учебной дисциплины)

Увеличенная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление

Программа высшего образования - программа магистратуры

Направление подготовки 38.04.02. Менеджмент

Магистерские программы: Менеджмент организаций и администрирование,
Логистика

Институт экономики и управления

Форма обучения, курс:

очная форма обучения, 2 курс

заочная форма обучения, 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2025

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология» для обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, магистерские программы: Менеджмент организаций и администрирование, Логистика, разработанная в соответствии с учебными планами, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

- в 2025 г. - для очной формы обучения;
- в 2025 г. - для заочной формы обучения.

Разработчик: Воробьева Елена Константиновна, доцент кафедры маркетингового менеджмента, кандидат экономических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры маркетингового менеджмента
Протокол от « 04 » февраля 2025 года № 13

Зав. кафедрой

Л.В. Балабанова
(фамилия и инициалы)

СОГЛАСОВАНО:

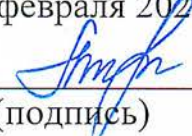
Ученым советом института экономики и управления

Протокол от «24 » февраля 2025 года № 7

ОДОБРЕНО:

Учебно - методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «26 » февраля 2025 года № 7

Председатель  Л.В. Крылова
(подпись)

© Воробьева Е.К., 2025 год
© ФГБОУ ВО «Донецкий
национальный университет экономики и
торговли имени
Михаила Туган-Барановского», 2025 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 -3,0	Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление	Часть формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки 38.04.02. Менеджмент		
Модулей 1	Магистерские программы: Менеджмент организаций и администрирование Логистика	Год подготовки:	
Смысловых модулей -3		2-й	2-й
		Семестр	
Общее количество часов - 108		3-й	летняя сессия
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных - 2 самостоятельной работы обучающегося – 4	Программа высшего образования - программа магистратуры	Лекции	
		16 час.	8 час.
		Практические, семинарские занятия	
		14 час.	6 час.
		Лабораторные занятия	
		час.	час.
		Самостоятельная работа	
		76,95 час.	90,55 час.
		Индивидуальные задания *	
		ЗТМК 1,05	АПР 3,45
		Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)	
		зачет	зачет

Примечание* Для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, ЗТМК), 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 – 30:76,95
 для заочной формы обучения – 10:94,85

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: формирование теоретических знаний в области конфликтологии, овладении практическими навыками урегулирования конфликтов различных уровней и борьбы с последствиями стресса, как побочного явления конфликтных ситуаций, определение способов оптимального воздействия на работников для создания должного социально-психологического климата в коллективе.

Задачи дисциплины: осознать место и роль конфликтологии в практике управления; ознакомить с важнейшими теоретическими разработками, экспериментальными и прикладными исследованиями отечественных и зарубежных конфликтологов, а также методами их, использования в управлении предприятиями; приобрести специальные навыки в области управления конфликтами различных уровней; вооружить эффективными структурными методами и стилями управления конфликтами в соответствии с конкретной ситуацией; обучить современным методикам предупреждения собственных стрессов

3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б.1.В.10 «Конфликтология» магистерские программы: Менеджмент организаций и администрирование, Логистика включена в часть формируемую участниками образовательных отношений учебного плана.

Основанием для изучения данной дисциплины выступают дисциплины: «Методология и методы научных исследований»; «Менеджмент организаций»; «Инновационный менеджмент»; «Современный стратегический анализ».

В ходе изучения данной дисциплины формируются компетенции, являющиеся основой для изучения дисциплин: «Управленческое консультирование»; «Стратегия и тактика управления фирмой», «Стратегический маркетинг», «Корпоративное управление» по программе высшего профессионального образования.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (далее - ПК):

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИДК-1УК-5 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития ; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии; ИДК-2УК-5 Выстраивает социальное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп
ПК-2 Способен принимать управленческие решения на основе результатов оценки влияния факторов внутренней среды на функционирование предприятий, организаций.	ИДК-4ПК-2 Формирует команды, коллективы и корпоративную культуру в организации. ИДК-5ПК-2 Разрабатывает стратегии управления персоналом, мероприятия по совершенствованию управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала и участвует в их реализации

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать: теоретические основы конфликтологии; сущность и особенности лидерства; трудовое законодательство; методы обучения персонала и повышения квалификации; стратегии управления персоналом; мероприятия по совершенствованию управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала.

уметь: диагностировать состояние функциональных сфер организации, предприятия и разрабатывает варианты управленческих решений по устранению проблем; разрабатывать стратегии управления персоналом, мероприятия по совершенствованию управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала и участвует в их реализации

владеть: методикой анализа проблемной ситуации; методикой диагностики состояние функциональных сфер организации, предприятия и разрабатывать варианты управленческих решений по устранению проблем.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МОДУЛЬ 1 Конфликтология

Смысловой модуль 1 Конфликт и роль личности в нем

Тема 1. Предмет, содержание, структура и задание курса

Тема 2. Конфликт и его природа

Тема 3. Конфликтная ситуация и инцидент

Тема 4. Личность как субъект конфликта

Смысловой модуль 2 Конфликтология в трудовом коллективе

Тема 5. Конфликт как форма коммуникации. Барьеры недоразумения и пути их преодоления

Тема 6. Природа конфликтов, которые возникают в результате совместной трудовой деятельности. Объективные причины возникновения деловых конфликтов

Тема 7. Конфликтность в системе "Руководитель-коллектив" и пути управления ею

Тема 8. Кадровый менеджмент как источник конфликтов

Смысловой модуль 3 Особенности конфликтологии в непроизводственной сфере

Тема 9. Потенциальная конфликтность в непроизводственной сфере

Тема 10. Диапазон возможных выходов из конфликта. Последствия конфликтов

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 ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1 Конфликтология												
Смысловой модуль 1 Конфликт и роль личности в нем												
Тема 1. Предмет, содержание, структура и задание курса	9	1	1			7	10	0,6	0,4			9
Тема 2. Конфликт и его природа	11	2	2			7	10	0,6	0,4			9

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 3. Конфликтная ситуация и инцидент	11	2	2			7	10	0,6	0,4			9
Тема 4. Личность как субъект конфликта	9	1	1			7	10	0,6	0,4			9
Итого по смысловому модулю 1	40	6	6			28	40	2,4	1,6			36
Смысловой модуль 2 Конфликтология в трудовом коллективе												
Тема 5. Конфликт как форма коммуникации. Барьеры недоразумения и пути их преодоления	9	1	1			7	10	0,6	0,4			9
Тема 6 Природа конфликтов, которые возникают в результате совместной трудовой деятельности. Объективные причины возникновения деловых конфликтов	11	2	2			7	10	0,6	0,4			9
Тема 7. Конфликтность в системе "Руководитель-коллектив" и пути управления ею	11	2	2			7	10	0,6	0,4			9
Тема 8. Кадровый менеджмент как источник конфликтов	9	1	1			7	10	0,6	0,4			9
Итого по смысловому модулю 2	40	6	6			28	40	2,4	1,6			36
Смысловой модуль 3 Особенности конфликтологии в непроизводственной сфере												
Тема 9. Потенциальная конфликтность в непроизводственной сфере	13	2	1			10	12	1,6	1,4			9
Тема 10. Диапазон возможных выходов	13,95	2	1			10,95	12,55	1,6	1,4			9,55

из конфликта. Последствия конфликтов												
Итого по смысл. модулю 3	26,95	4	2			20,95	24,55	3,2	2,8			18,55
Всего по смысловым модулям	106,85	18	16			76,95	104,55	8	6			90,55
Катт	0,8				0,8		1,2				1,2	
КЭ												
Каттэк	0,25				0,25		0,25				0,25	
ИК												
СРкр												
СРэк												
Контроль							2				2	
Всего часов:	108	16	14		1,05	76,95	108	8	6		3,45	90,55

Примечания: Лек – лекции, Лаб – лабораторные занятия, Пр – практические занятия, ИК – индивидуальные консультации, Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения, в период прохождения практик, СР – самостоятельная работа, КЭ – консультации экзаменационные, Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационной сессии и итоговой аттестации

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Предмет, содержание, структура и задачи дисциплины	1	0,4
2	Конфликт и его природа	2	0,4
3	Конфликтная ситуация и инцидент	2	0,4
4	Личность как субъект конфликта	1	0,4
5	Конфликт как форма коммуникации. Барьеры недоразумения и пути их преодоления	1	0,4
6	Природа конфликтов, которые возникают в результате совместной трудовой деятельности. Объективные причины возникновения деловых конфликтов	2	0,4
7	Конфликтность в системе «Руководитель – коллектив» и пути управления ею	2	0,4
8	Кадровый менеджмент как источник конфликтов	1	0,4
9	Потенциальная конфликтность в непроизводственной сфере	1	1,4
10	Диапазон возможных выходов из конфликта. Последствия конфликтов	1	1,4
Всего:		14	6

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1			

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Предмет, содержание, структура и задачи дисциплины	7	9
2	Конфликт и его природа	7	9
3	Конфликтная ситуация и инцидент	7	9
4	Личность как субъект конфликта	7	9
5	Конфликт как форма коммуникации. Барьеры недоразумения и пути их преодоления	7	9
6	Природа конфликтов, которые возникают в результате совместной трудовой деятельности. Объективные причины возникновения деловых конфликтов	7	9
7	Конфликтность в системе «Руководитель – коллектив» и пути управления ею	7	9
8	Кадровый менеджмент как источник конфликтов	7	9
9	Потенциальная конфликтность в непроизводственной сфере	10	9
10	Диапазон возможных выходов из конфликта. Последствия конфликтов	10,95	9,55
Всего:		76,95	90,55

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 заменяются устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости возможно использование собственных увеличивающих устройств;

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится 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 проводится 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)

Тема 1 Предмет, содержание, структура и задачи модуля " конфликтология»

- 1 Необходимость и актуальность изучения дисциплины. Эволюция развития конфликтологии
- 2 Междисциплинарная связь конфликтологии и задачи изучения науки
- 3 Направления современной конфликтологии, Основные понятия конфликтологии и методы конфликтологических исследований

Тема 2 Конфликт и его природа

- 1 Конфликт: его концепция, природа и границы. Многовариантность и разносторонность точек зрения на конфликт
- 2 Причины возникновения и элементы конфликтов
3. Классификация конфликтов
4. Латентный период развития конфликта и его предвестники
5. Конфликт как процесс и его стадии

Тема 3 конфликтная ситуация и инцидент

- 1 Конфликтная ситуация, инцидент и их взаимосвязь
- 2 Типы конфликтной ситуации и инцидента по характеру их возникновения
- 3 Межличностный конфликт: особенности появления. Причины возникновения, признаки существования и методы определения
- 4 Фрустрация-особое психическое состояние человека в конфликтной ситуации

Тема 4 Личность как субъект конфликта

- 1 Субъект конфликта, его индивидуальные особенности и факторы, влияющие на поведение в условиях конфликта
- 2 Типология конфликтных личностей
- 3 Поведение личности в конфликтных ситуациях
- 4 Эмоциональная сфера конфликта и методика управления эмоциями
- 5 Личные качества руководителя в процессе управления конфликтами. Лидерство и лидерство
- 6 «Манипулирование» в управленческой деятельности

Тема 5 конфликт как форма коммуникации. Барьеры недоразумения и пути их преодоления

- 1 Процесс общения: сущность, виды, структура, функции и источники конфликтов
- 2 Причины возникновения барьеров недопонимания

3 Пути преодоления барьеров недоразумения и проблемы, которые с этим процессом связаны

Тема 6 Природа возникающих конфликтов вследствие совместной трудовой деятельности.

Объективные причины возникновения деловых конфликтов

1 Организационные конфликты и средства их решения

2 Трудовой коллектив как очаг возникновения деловых конфликтов

3 Традиционный взгляд на конфликт в коллективе

4 Современное толкование конфликта в коллективе

5 Управление конфликтами в организации

Тема 7 Конфликтность в системе «руководитель-коллектив». Пути управления конфликтностью

1 Руководитель и его качества. Причины конфликтов руководителя с подчиненными и средства преодоления недоразумений между ними

2 Управленческие решения, которые приводят к конфликту

3 Управление социально-психологическим климатом в коллективе

4 Контроль и ошибки, которые возникают при его проведении. Личная ответственность и самоконтроль

5 Конфликтность в период внедрения инноваций и пути преодоления сопротивления коллектива

Тема 8 Кадровый менеджмент как источник конфликтов

1 Особенности современного кадрового менеджмента в контексте конфликтологии

2 Оценка результатов работы работников-источник конфликтности

3 Трудовая дисциплина, мотивация, методы убеждения, критика и самокритика, как средства, влияющие на конфликтность в коллективе

Тема 9 Потенциальная конфликтность в непроизводственной сфере

1 Особенности делового общения в непроизводственной сфере

2 Значение переговоров в урегулировании конфликтов

Тема 10 Диапазон возможных выходов из конфликта. Последствия конфликтов

1 Психологические характеристики менеджера важны для выбора тактически верного поведения в зоне конфликта

2 Последствия конфликтов для лица и коллектива

3 Методы управленческого воздействия на последствия конфликтов

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

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

Система оценивания по учебной дисциплине, изучаемой в очной форме обучения

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- дискуссия, собеседование (темы №1-10)	2	20
- реферат, доклад (темы № 3, 6, 10)	5	15
- тестирование (темы №1-10)	2	20
- разноуровневые задачи и ситуационные задания (темы №1-10)	3	30
- текущий модульный контроль (тест)	5	15
Промежуточная аттестация	зачет	100
Итого за семестр		100

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине, изучаемой заочной форме обучения

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- дискуссия, собеседование	10	30
- тестирование	10	30
- доклад	40	40
Промежуточная аттестация	зачет	100
Итого за семестр	100	

Вопросы для подготовки к зачету:

2. Необходимость и актуальность изучения дисциплины. Эволюция развития конфликтологии
3. Конфликт: его концепция, природа и границы. Многовариантность и разносторонность точек зрения на конфликт
4. Причины возникновения и элементы конфликтов
5. Классификация конфликтов
6. Конфликт как процесс и его стадии
7. Типы конфликтной ситуации и инцидента по характеру их возникновения
8. Межличностный конфликт: особенности появления. Причины возникновения, признаки существования и методы определения
9. Субъект конфликта, его индивидуальные особенности и факторы, влияющие на поведение в условиях конфликта
10. Типология конфликтных личностей
11. Поведение личности в конфликтных ситуациях
12. Эмоциональная сфера конфликта и методика управления эмоциями
13. Личные качества руководителя в процессе управления конфликтами. Лидерство и лидерство
14. «Манипулирование» в управленческой деятельности
15. Процесс общения: сущность, виды, структура, функции и источники конфликтов
16. Причины возникновения барьеров недопонимания
17. Объективные причины возникновения деловых конфликтов
18. Организационные конфликты и средства их решения
19. Трудовой коллектив как очаг возникновения деловых конфликтов
20. Управление конфликтами в организации
21. Руководитель и его качества. Причины конфликтов руководителя с подчиненными и средства преодоления недоразумений между ними
22. Управление социально-психологическим климатом в коллективе
23. Конфликтность в период внедрения инноваций и пути преодоления сопротивления коллектива
24. Особенности современного кадрового менеджмента в контексте конфликтологии
25. Особенности делового общения в производственной сфере
26. Значение переговоров в урегулировании конфликтов
27. Психологические характеристики менеджера важны для выбора тактически верного поведения в зоне конфликта
28. Последствия конфликтов для лица и коллектива
29. Методы управленческого воздействия на последствия конфликтов

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу										Максимальная сумма баллов
Смысловой модуль №1				Смысловой модуль №2				Смысловой модуль №3		
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100

Примечание. T1, T2, ... T10 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
2	3
60-100	«зачтено»
0-59	«не зачтено»

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Демидова, Е. В. Психология управления : учебное пособие /Е. В. Демидова ; — Красноярск : СибГУ , 2020. -176 с.
2. Мандель, Б. Р. Современная психология управления. Модульный курс. ФГОС-3+ : учебное пособие для студентов всех уровней обучения /Б. Р. Мандель — Москва ; Берлин : Директ-Медиа ,2019. -428 с.
3. Семенов В.А. Конфликтология: учебное пособие / Семенов В.А. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. ISBN 978-5-4497-0951-6

Дополнительная литература:

1. Алиева М. Б. Психология управления : учеб. пособие /М. Б. Алиева, Е. Э. Магомедова, Р. В. Раджабова [и др.] ; — Волгоград ,2017. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ
2. Демидова, Г. В. Управленческая психология [Текст] : рекоменд. Федерал. гос. учреждением "Федеральный институт развития образования" в качестве учеб. пособия для ... сред. проф. образования / Г. В. Демидова . — М. : Академия, 2015 . — 172, [2] с. : рис., табл. — (Среднее профессиональное образование. Экономика и управление) . — 978-5-7695-5666-1.
3. Психология управления [Текст] . — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ЗАО "Бизнес-школа"Интел-синтез", 2015 . — 344с. — 5-87057-211-8.
4. Столяренко, А. М.Психология менеджмента [Текст] : учеб. пособие для студ.вузов / А. М. Столяренко, Н.Д. Амаглобели . — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 . — 608с. — 5-238-00858-9.
5. Бодров, В.А. Психология профессиональной пригодности [Текст] : учеб. пособие для вузов / В.А. Бодров . — 2-е изд. — М. : ПЕР СЭ, 2016 . — 511с. — 5-9292-0156-0.
6. Балабанова, Л.В. Управление маркетингом предприятия [Текст] : учебник / Л.В. Балабанова;Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского. — Донецк: ДОННУЭТ, 2019. — 332 с.
7. Балабанова, Л.В. Маркетинг [Текст] : учебник / Л.В. Балабанова ; Министерствообразования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского. — Изд. 4-е, переработ. и доп. — Донецк : ДОННУЭТ, 2019. — 491 с.
8. Балабанова, Л.В. Маркетинг предприятия : учебник / Л.В. Балабанова ; М-во образования и

науки Донец. Нар. Респ., Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк :ДонНУЭТ, 2020. – 470 с.

9. Маклаков, А. Г. Общая психология [Текст] : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. Г. Маклаков . – СПб : Питер , 2017 . – 583с. – (Серия "Учебник нового века") . – 5-272-00062-5 .

Учебно-методические издания:

1. Воробьева, Е. К. Конфликтология [Электронный ресурс]: конспект лекций по дисциплине для студентов направ. подготовки 38.04.02 Менеджмент/ Е. К. Воробьева ; ФГБОУ ВО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. маркетингового менеджмента . – Донецк: [ДОННУЭТ], 2025 – 104 с.. – Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Воробьева, Е. К. Конфликтология метод. рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине для студентов направ. подготовки 38.04.02 Менеджмент/ Е. К. Воробьева ; ФГБОУ ВО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. маркетингового менеджмента . – Донецк: [ДОННУЭТ], 2024 – 20 с.. – Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

3. Конфликтология [электронный ресурс]: научно-методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине для обучающихся укрупненной группы 38.00.00 Экономика и управление направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, магистерских программ: Административный менеджмент, Бизнес-администрирование; 38.04.02 Менеджмент, магистерских программ Логистика, Менеджмент организаций и администрирование, магистратура, очн. и заочн. формы обучения / Л.В. Балабанова, Воробьева Е.К., Коршунова Е.А.; М-во науки и высшего образования РФ, ФГБОУ ВО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. маркетинг. менедж. – Донецк: ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2024. - 160 с.

4. Воробьева Е.К. Конфликтология рабочая программа дисциплины для студентов направ. подготовки 38.04.02 Менеджмент — Донецк: [ДОННУЭТ], 2025 – 19 с

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. Семякин, М. Сергеев]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : ООО «Итеос», 2012-]. – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru>. – Загл. с экрана.

5. Национальная Электронная Библиотека.

6. «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.

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

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

9. Бизнес+Закон [Электронный ресурс] : Агрегатор правовой информации / [Информационно-правовая платформа]. – Электрон. текстовые дан. – [Донецк, 2020-]. – Режим доступа : <https://bz-plus.ru>. – Загл. с экрана.

10. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского [Электронный ресурс] / НБ ДонНУЭТ. – Электрон. дан. – [Донецк, 1999-]. – Режим доступа: <http://catalog.donnuet.education> – Загл. с экрана.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО педагогического (научно-педагогического) работника, участвующего в реализации образовательной программы	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*
Воробьева Елена Константиновна	По основному месту работы	Должность - доцент кафедры маркетингового менеджмента, кандидат экономических наук, ученое звание - доцент	Высшее, экономика и управление в торговле и общественном питании, экономист – организатор, диплом кандидата экономических наук ДК № 002095	1. Сертификат о повышении квалификации № 0217 от 15.02.2019г., «Комплексное сопровождение образовательного процесса обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», 16 часов, Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени М. Туган-Барановского», г. Донецк 2. Удостоверение о повышении квалификации №110400005415 от 25.02.2020г., «Проектирование образовательного процесса в высшей школе на деятельностной основе», 72 часа, Филиал Ухтинского государственного технического университета, г. Усинск 3. Удостоверение №110400009581 от 28.02.2022 регистрационный номер 052-22. «Информационные технологии в обучении. Преподаватель дистанционного обучения» с применением дистанционных форм обучения (72 часа) с 21 февраля 2022 г. по 28 февраля 2022 г. В ФГБОУ ВО «Ухтинский государственный технический университет», филиал Ухтинского государственного технического университета в г. Усинске. 4. Сертификат Рег. № 2022/0329 от 10.09.2022

				«Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет г. Ростов-на-Дону 08.09.2022 по 10.09.2022 5. Удостоверение №612400044173 Регистрационный номер 1-24930. «Подготовка кадров для научно технологического развития: организация дополнительного профессионального образования и профессионального обучения». ФГБОУ ВО «ДГТУ», 24.09.-26.09.2024 Ростов на Дону.
--	--	--	--	---

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина Б.1.В.10 Конфликтология
(шифр и название учебной дисциплины)

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент
(код и наименование)

Магистерских программ: Менеджмент организаций и администрирование, Логистика
(наименование)

Трудоемкость учебной дисциплины: 3,0 з.е.

Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине:

знать: теоретические основы конфликтологии; сущность и особенности лидерства; трудовое законодательство; методы обучения персонала и повышения квалификации; стратегии управления персоналом; мероприятия по совершенствованию управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала.

уметь: диагностировать состояние функциональных сфер организации, предприятия и разрабатывает варианты управленческих решений по устранению проблем; разрабатывать стратегии управления персоналом, мероприятия по совершенствованию управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала и участвует в их реализации

владеть: методикой анализа проблемной ситуации; методикой диагностики состояние функциональных сфер организации, предприятия и разрабатывать варианты управленческих решений по устранению проблем.

обладать компетенциями:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИДК-1УК-5 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития ; обосновывает аутентичность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии; ИДК-2УК-5 Выстраивает социальное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп
ПК-2 Способен принимать управленческие решения на основе результатов оценки влияния факторов внутренней среды на функционирование предприятий, организаций.	ИДК-4ПК-2 Формирует команды, коллективы и корпоративную культуру в организации. ИДК-5ПК-2 Разрабатывает стратегии управления персоналом, мероприятия по совершенствованию управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала и участвует в их реализации

Смысловые модули и темы учебной дисциплины:

Смысловой модуль 1 Конфликт и роль личности в нем

Тема1. Предмет, содержание, структура и задание курса

Тема 2. Конфликт и его природа

Тема 3. Конфликтная ситуация и инцидент

Тема 4. Личность как субъект конфликта

Смысловой модуль 2 Конфликтология в трудовом коллективе

Тема 5. Конфликт как форма коммуникации. Барьеры недоразумения и пути их преодоления

Тема 6. Природа конфликтов, которые возникают в результате совместной трудовой деятельности.

Объективные причины возникновения деловых конфликтов

Тема 7. Конфликтность в системе "Руководитель-коллектив" и пути управления ею

Тема 8. Кадровый менеджмент как источник конфликтов

Смысловой модуль 3 Особенности конфликтологии в непроизводственной сфере

Тема 9. Потенциальная конфликтность в непроизводственной сфере

Тема 10. Диапазон возможных выходов из конфликта. Последствия конфликтов

Форма промежуточной аттестации: зачет

(зачет, экзамен)

Разработчик:

Воробьева Е.К. к.э.н., доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Заведующий кафедрой маркетингового менеджмента

Балабанова Л.В. д.э.н., профессор

(ФИО, ученая степень, ученое звание)


(подпись)
