

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна

Должность: Проректор по учебно-методической работе

Дата подписания: 28.10.2025 08:18:52

Уникальный программный ключ:

b066544bae1e449cd8b1ce732f7224a676a271b2

**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
«26» 2025 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.02.01 КОНФЛИКТОЛОГИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА В
СФЕРЕ НАЛОГОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**
(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: Налоги и налогообложение
(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
2025**

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология и профессиональная этика в сфере налоговых отношений» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, профилю Налоги и налогообложение, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом Университета:

- в 2025 г. - для очной формы обучения;
- в 2025 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 « 17 » февраля 2025 года № 14
Зав. кафедрой банковского дела

(подпись)



И.В.Попова
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Директор института учета и финансов

(подпись)

Л.И. Тымчина
(инициалы, фамилия)

« 27 » февраля 2025 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом Университета

Протокол от « 26 » февраля 2025 года № 7

Председатель

(подпись)

Л.В. Крылова
(инициалы, фамилия)

© Жильцова К.И., 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, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 2	Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление	Вариативная	
	Направление подготовки 38.03.01 Экономика		
Модулей – 1	Профиль Налоги и налогообложение	Год подготовки	
Смысловых модулей – 2		3-й	3-й
Общее количество часов – 72		Семестр	
		6-й	6-й
		Лекции	
		18 час.	20 час.
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных –3 самостоятельной работы обучающегося – 2,5	Программа высшего образования – программа бакалавриата	Практические, семинарские занятия	
		16 час.	20 час.
		Лабораторные занятия	
		час.	час.
		Самостоятельная работа	
		36,85 час.	30,35 час.
		Индивидуальные задания*:	
		2 ТМК	Контрольная работа
		Форма промежуточной аттестации: (дифференцированный зачет, экзамен)	
		зачет	зачет

* 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 – 35,15/36,85

для очно-заочной формы обучения – 41,65/30,35

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: формирование коммуникационной компетентности по конструктивному разрешению конфликтов и эффективному поведению в конфликтных ситуациях; изучение концепции социального взаимодействия и выстраивания в рамках них эффективных коммуникаций; формирование навыка практического использования переговорных техник в дальнейшей профессиональной деятельности; формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Задачи 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.

3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Учебная дисциплина «Конфликтология и профессиональная этика в сфере налоговых отношений» относится к вариативной части ОПОП ВО.

Дисциплина опирается на знания, полученные обучающимися при освоении таких предшествующих дисциплин, как финансы, налоги и налогообложение, экономика.

Изучение дисциплины является необходимой основой для прохождения производственной практики и подготовки к государственной итоговой аттестации.

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-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.
ПК-1 Способен осуществлять организационное обеспечение налоговой деятельности	ИД-6ПК-1 Ведет деловую переписку по вопросам, связанным с исполнением обязанностей по исчислению и уплате налогов, страховых взносов, сборов
ПК-5 Способен обоснованно осуществлять Мероприятия налогового контроля и налогового администрирования	ИД-9ПК-5 Осуществляет индивидуальную и командную работу, соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении

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 налоговых отношениях; основные способы и технологии разрешения конфликтов с клиентами, деловыми партнерами, контролирующими органами; особенности культуры общения и этикета в налоговых отношениях, 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 в налоговых отношениях, контролирующими органами; соблюдать требования культуры речи, пользоваться

простейшими приёмами 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 в налоговых отношениях.

владеть: системой знаний относительно принципов соблюдения нормы конфликтологии, корпоративной культуры и профессиональной этики в налоговых отношениях.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МОДУЛЬ 1. Конфликтология и профессиональная этика в сфере налоговых отношений

Смысловой модуль 1. Основы конфликтологии.

Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликтов в налоговых отношениях.

Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.

Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в налоговых отношениях.

Смысловой модуль 2. Технологии управления конфликтами.

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

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

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

Смысловой модуль 3. Профессиональная этика и корпоративная культура

Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура в налоговых отношениях.

Тема 8. Особенности культуры общения и этикета в налоговых отношениях, моральный кодекс специалиста в сфере налогообложения.

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

Тема 10. Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в налоговых отношениях.

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						Очно-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 налоговых отношениях.	7	2	1			4	7	2	1			4
Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.	7	1	1			4	7	1	1			4

Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов налоговых отношениях.	7	1	2			4	7	1	2			4
Итого по смысловому модулю 1:	21	4	4			12	21	4	4			12
Смысловой модуль 2. Технологии управления конфликтами.												
Тема 4. Технологии разрешения конфликтов клиентами деловыми партнерами, контролирующими органами.	7	2	2			3	7	2	2			3
Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	7	2	2			3	7	2	2			3
Тема 6. Основные способы разрешения и управления межличностными конфликтами в коллективе.	7	2	2			3	7	2	2			3
Итого по смысловому модулю 2:	21	6	6			9	21	6	6			9
Смысловой модуль 3. Профессиональная этика и корпоративная культура												
Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура налоговых отношениях.	8	2	2			4	8	4	4			4
Тема 8. Особенности культуры общения и этикета в налоговых отношениях,	8	2	2			4	8	2	2			4

моральный кодекс специалиста в сфере налогообложения.												
Тема 9. Способы предупреждения и разрешения групповых и управленческих конфликтов.	6,5	2	0,5			4	6	2	2			4
Тема 10. Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в налоговых отношениях.	6,25	2	0,5			3,75	6,35	2	2			3,35
Итого по смысловому модулю 3:	28,75	8	6			14,74	32,35	10	8			14,35
Катт					0,9						1,4	
Каттэк					0,25						0,25	
Всего часов:	108	18	16		1,15	36,85	144	20	20		1,55	30,35

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 налоговых отношениях.	1	1
2	Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.	1	1
3	Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в налоговых отношениях.	2	2
4	Тема 4. Технологии разрешения конфликтов с клиентами и деловыми партнерами, контролирующими органами.	2	2
5	Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	2	2
6	Тема 6. Основные способы разрешения и управления межличностными конфликтами в коллективе.	2	2
7	Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная	4	4

	культура в налоговых отношениях.		
8	Тема 8. Особенности культуры общения и этикета в налоговых отношениях, моральный кодекс специалиста в сфере налогообложения.	2	2
9	Тема 9. Способы предупреждения и разрешения групповых и управленческих конфликтов.	0,5	2
10	Тема 10. Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в налоговых отношениях.	0,5	2
Всего:		16	20

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
1	Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликтов в налоговых отношениях.	4	4
2	Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.	4	4
3	Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в налоговых отношениях.	4	4
4	Тема 4. Технологии разрешения конфликтов с клиентами и деловыми партнерами, контролирующими органами.	3	3
5	Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	3	3
6	Тема 6. Основные способы разрешения и управления межличностными конфликтами в коллективе.	3	3
7	Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура в налоговых отношениях.	4	4
8	Тема 8. Особенности культуры общения и этикета в налоговых отношениях, моральный кодекс специалиста в сфере налогообложения.	4	2
9	Тема 9. Способы предупреждения и разрешения групповых и управленческих конфликтов.	4	2
10	Тема 10. Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в налоговых отношениях.	3,75	3,35
Всего:		36,85	30,35

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 возникновения и функции.
12. Понятие этики. Назначение и природа этики в истории культуры.

13. Принципы этики в налоговых отношениях.

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.

Смысловой 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)	15	10
- разноуровневые задачи и задания (темы 4,5,6)	15	10
- текущий модульный контроль (тест)	10	20
Итого за семестр	40	

* 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:		
- Контрольная работа	40	40
Итого за семестр		40

Вопросы для подготовки к зачету:

14. 1. 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 времени.
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
Смысловый модуль 1			Смысловый модуль 2					Смысловый 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, ... 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. Давыденко, Э. Н. Социология [Электронный ресурс] : учеб. пособие кредитно-модульный курс для студентов всех специальностей, днев. и заоч. форм обучения / Э. Н. Давыденко ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Каф. соц.-гуманитар. дисциплин . — Донецк : ДонНУЭТ, 2018

2. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — ISBN 978-5-304-02400-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>

Дополнительная литература:

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. Савельева, Е. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб.-метод. рекомендации по изучению дисциплины для студентов оч. и заоч. форм обучения укрупненной группы 38.00.00 «Экономика и управление» направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент» образовательный уровень «Магистратура» / Е. В. Савельева ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Ин-т экономики и упр., Каф. маркетинг. менедж. — Донецк : ДонНУЭТ, 2018 . — Локал. компьютер. сеть НБ ГОВПО "ДонНУЭТ".

2. Жильцова, К.И. Конфликтология, корпоративная культура и профессиональная этика в банковском деле/Учебно-методический комплекс учебной дисциплины/К.И.Жильцова. – Донецк, 2024

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

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

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

2. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL:<http://catalog.donnuet.ru>. – Текст : электронный.

3. Автоматизированная интегрированная библиотечная система (АИБС) «МегаПро». – Москва : ООО «Дата Экспресс», 2024– . – Текст : электронный.

4. IPR SMART : весь контент ЭБС Ipr books : цифровой образовательный ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2007 –. – URL:<http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для авторизованных пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

5. Лань : электронная-библиотечная система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2024. – URL:<https://e.lanbook.com/> – Режим доступа: для авторизованных пользователей. – Текст : электронный.

6. СЭБ : Консорциум сетевых электронных библиотек / Электронная-библиотечная система «Лань» при поддержке Агентства стратегических инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2024. – URL:<https://seb.e.lanbook.com/> – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань». – Текст : электронный.

7. Polpred : электронная библиотечная система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2024. – URL:<https://polpred.com>. – Текст : электронный.

8. Book on lime : дистанционное образование : электронная библиотечная система / издательство КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017 –. – URL:<https://bookonline.ru>. – Текст. Изображение. Устная речь : электронные.

9. Информно : электронный справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издательский дом «Информно», 2009 –. – URL: <https://www.informio.ru>. – Текст : электронный.

10. Университетская библиотека онлайн : электронная библиотечная система. – ООО «Директ-Медиа», 2006–. – URL:<https://biblioclub.ru/> – Режим доступа: для авторизованных пользователей. – Текст : электронный.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Российский экономический университет имени В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree

Inc., 2008– . – URL:<http://liber.rea.ru/login.php>. – Режим доступа: для авторизованных пользователей. – Текст : электронный.

12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL:<http://library.fa.ru/> – Режим доступа: для авторизованных пользователей. – Текст : электронный.

13. Зональная научная библиотека имени Ю.А. Жданова / Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016 – . – URL:<https://library.lib.sfedu.ru/> – Режим доступа: для авторизованных пользователей. – Текст : электронный.

14. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: информационно- аналитический портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Научная электронная библиотека, сор. 2000–2024. – URL:<https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.

15. CYBERLENINKA : Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семейкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012 – . – URL:<http://cyberleninka.ru>. – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ООП 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. ФГБОУ ВО "Донской государственный технический университет", Ростов-на-Дону 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 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
--	--	--	--	--

АННОТАЦИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
**Б1.В.ДВ.02.01 Конфликтология и профессиональная этика в сфере
налоговых отношений**

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Профиль: Налоги и налогообложение

Трудоемкость учебной дисциплины: 3 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 налоговых отношениях; основные способы и технологии разрешения конфликтов с клиентами, деловыми партнерами, контролирующими органами; особенности культуры общения и этикета в налоговых отношениях, 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 в налоговых отношениях, контролирующими органами; соблюдать требования культуры речи, пользоваться простейшими приёмами 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 в налоговых отношениях.

владеть: системой знаний относительно принципов соблюдения нормы конфликтологии, корпоративной культуры и профессиональной этики в налоговых отношениях.

Обладать компетенциями:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
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.
ПК-1 Способен осуществлять организационное обеспечение налоговой деятельности	ИД-6ПК-1 Ведет деловую переписку по вопросам, связанным с исполнением обязанностей по исчислению и уплате налогов, страховых взносов, сборов
ПК-5 Способен обоснованно осуществлять Мероприятия налогового контроля и налогового администрирования	ИД-9ПК-5 Осуществляет индивидуальную и командную работу, соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении

Смысловые модули и темы учебной дисциплины:

Смысловой модуль 1. Основы конфликтологии.

Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликтов в налоговых отношениях.

Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.

Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в налоговых отношениях.

Смысловой модуль 2. Технологии управления конфликтами.

Тема 4. Технологии разрешения конфликтов с клиентами и деловыми партнерами,

контролирующими органами.

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

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

Смысловой модуль 3. Профессиональная этика и корпоративная культура

Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура в налоговых отношениях.

Тема 8. Особенности культуры общения и этикета в налоговых отношениях, моральный кодекс специалиста в сфере налогообложения.

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

Тема 10. Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в налоговых отношениях.

Форма промежуточной аттестации: зачет

Разработчик

- Жильцова Кристина Игоревна, к.э.н.,

доцент кафедры банковского дела

Заведующий кафедрой банковского дела

Попова Ирина Витальевна, д.э.н., доцент

