Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 13.11.2026 22:07:30
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 БАНКОВСКОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ Л. В. Крылова
"25" 03 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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

(название дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки: 38.03.00 Экономика и управление
(код, наименование)

Образовательная программа высшего образования: программа бакалавриата

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика
(код, наименование)

Профиль: Банковское дело
(наименование)

Институт: учета и финансов

Форма обучения, курс: очная форма обучения, 3 курс
очно-заочная форма обучения, 3 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология, корпоративная культура и профессиональная этика в банковском деле» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, профилю: Банковское дело, разработана в соответствии с ОПОП ВО для набора обучающихся 2026 года.

Разработчик: Кравцова Ирина Валериевна, к.э.н., доцент кафедры банковского дела

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры банковского дела
Протокол от 10 февраля 2026 года № 11

Зав. кафедрой

_____ И.В. Попова
(подпись) (фамилия, инициалы)

КАФЕДРА БАНКОВСКОГО ДЕЛА

СОГЛАСОВАНО

Директор института учета и финансов

_____ Л.И. Тымчина
(подпись) (фамилия. инициалы)

24 02 2026 года

ИНСТИТУТ УЧЕТА И ФИНАНСОВ

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от 25 марта 2026 года № 8

Председатель _____ Л.В. Крылова
(подпись) (фамилия, инициалы)

© Кравцова И.В., 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

1. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки/ специальностей, направление подготовки/ специальность, профиль/ специализация/ магистерская программа, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>очно-заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 3,5</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
38.00.00 Экономика и управление</td><td colspan="2" rowspan="2">Часть, формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
38.03.01 Экономика</td></tr>
<tr><td>Модулей – 1</td><td rowspan="4">Профиль
Банковское дело</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей – 3</td><td>3-й</td><td>3-й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов – 126</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>5-й</td><td>6-й</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 3,84
самостоятельной работы обучающегося – 1,86</td><td rowspan="3">Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>32 час.</td><td>16 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические и семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>32 час.</td><td>8 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td colspan="2">не предусмотрено</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>31 час.</td><td>71 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации</td></tr>
<tr><td>экзамен</td><td>экзамен</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 64/31

для очно-заочной формы обучения – 24/71

2.ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель 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 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 ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б.1.В.04 «Конфликтология, корпоративная культура и профессиональная этика в банковском деле» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО.

Связь с другими дисциплинами (практиками) учебного плана:

- изучение данной дисциплины базируется на знаниях следующих дисциплин: Психология, Макроэкономика, Микроэкономика, Этика и эстетика, Философия, Политология, Финансы, Деньги, кредит, банки, Социология;

- данная дисциплина является основополагающей для изучения следующих дисциплин (практик): Практикум по расчетно-кассовому обслуживанию клиентов банков, Организация деятельности банка, Банковские продукты и услуги, Банковский менеджмент, Безопасность банковской деятельности, Производственная технологическая практика, Производственная преддипломная практика.

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

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

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-3 УК-3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата.
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-3 УК-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-3 ПК-1 Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок
ПК-2 Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок кредитования	ИД-3 ПК-2 Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
корпоративных заемщиков	
ПК-3 Способен организовать эффективную деятельность подразделения банка, осуществляющего потребительское кредитование	ИД-2 ПК-3 Организует работу по решению спорных и конфликтных ситуаций, связанных с потребительским кредитованием
ПК-5 Способен обеспечить продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для юридических и физических лиц	ИД-3 ПК-5 Умеет разрешать спорные и конфликтные ситуации с клиентами в информационном пространстве ДБО

В результате изучения 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 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 банковского учреждения.

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

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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.

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 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]	СР[4]	Пр[5]		л	п	лаб	СР	Пр
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	2	1		7	
Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.	6	2	2		2		10	2	1		7	
Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в банковской сфере.	10	2	4		4		10	2	1		7	
Всего по смысловому модулю 1	**26**	**8**	**8**		**10**		**32**	**8**	**3**		**21**	
Смысловой модуль 2. Технологии управления конфликтами												
Тема 4. Технологии разрешения конфликтов с клиентами и деловыми партнерами банковских учреждений, контролирующими органами.	12	4	4		4		10	2	1		7	
Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	12	4	4		4		9	1	1		7	
Тема 6. Основные способы разрешения и управления	10	4	4		2		9	1	1		7	

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]	СР[4]	Пр[5]		л	п	лаб	СР	Пр
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
межличностными конфликтами в коллективе банковского учреждения.												
Всего по смысловому модулю 2	**34**	**12**	**12**		**10**		**28**	**4**	**3**		**21**	
Смысловой модуль 3. Профессиональная этика и корпоративная культура												
Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура в банковской сфере.	7	2	2		3		8	1	1		6	
Тема 8 Особенности культуры общения и этикета в банковской сфере, моральный кодекс банкира.	11	4	4		3		8	1	1		6	
Тема 9 Способы предупреждения и разрешения групповых и управленческих конфликтов.	7	2	2		3		9	1			8	
Тема 10 Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в банке.	10	4	4		2		10	1			9	
Всего по смысловому модулю 3	**35**	**12**	**12**		**11**		**35**	**4**	**2**		**29**	
Всего часов	**95**	**32**	**32**	**-**	**31**		**95**	**16**	**8**		**71**	
ИК								-	-	-	-	
Катт						1,6		-	-	-	-	1,6
СРэк								-	-	-	-	
КЭ						2		-	-	-	-	2
Каттэк						0,4		-	-	-	-	0,4
Контроль						27						27
Итого	***126***	***32***	***32***	***-***	***31***	***31***	***126***	***16***	***8***	***-***	***71***	***31***

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3.лаб – лабораторные занятия;
4.СР – самостоятельная работа;
5.Пр – прочие виды работы (ИК, Катт, КЭ, Каттэк)
6.ИК – индивидуальные консультации;
7.Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения;
8.СРэк – самостоятельная работа в период экзаменационных сессий;
9.КЭ – консультации перед экзаменом
10.Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
Смысловой модуль 1. Основы конфликтологии			
1	Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликтов в банковской сфере.	2	1
2	Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.	2	1
3	Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в банковской сфере.	4	1
Смысловой модуль 2. Технологии управления конфликтами			
4	Тема 4. Технологии разрешения конфликтов с клиентами и деловыми партнерами банковских учреждений, контролирующими органами.	4	1
5	Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	4	1
6	Тема 6. Основные способы разрешения и управления межличностными конфликтами в коллективе банковского учреждения.	4	1
Смысловой модуль 3. Профессиональная этика и корпоративная культура			
7	Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура в банковской сфере.	2	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.	2	
10	Тема 10 Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в банке.	4	
Всего:		32	8

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
Смысловой модуль 1. Основы конфликтологии			
1	Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликтов в банковской сфере.	4	7
2	Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.	2	7
3	Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в банковской сфере.	4	7
Смысловой модуль 2. Технологии управления конфликтами			
4	Тема 4. Технологии разрешения конфликтов с клиентами и деловыми партнерами банковских учреждений, контролирующими органами.	4	7
5	Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	4	7
6	Тема 6. Основные способы разрешения и управления межличностными конфликтами в коллективе банковского учреждения.	2	7
Смысловой модуль 3. Профессиональная этика и корпоративная культура			
7	Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура в банковской сфере.	3	6
8	Тема 8 Особенности культуры общения и этикета в банковской сфере, моральный кодекс банкира.	3	6
9	Тема 9 Способы предупреждения и разрешения групповых и управленческих конфликтов.	3	8
10	Тема 10 Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в банке.	2	9
Всего:		31	71

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

В ходе реализации 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, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом;
- при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно его проведение в форме тестирования;

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения экзамена для обучающихся устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Экзамен может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Технические средства могут быть предоставлены ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», а также могут использоваться собственные технические средства.

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

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в информационно-телекоммуникационной 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;
- в форме аудиофайла.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

11. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Система оценивания по дисциплине, изучаемой в очной форме обучения[1]

Форма контроля	**Максимальное 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	5	15
Промежуточная аттестация	экзамен	60
Итого за семестр	100	

Примечание. В соответствии с утвержденными оценочными материалами по дисциплине

Система оценивания по дисциплине, изучаемой в очно-заочной форме обучения

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

Типовые вопросы к экзамену:

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.
14. Понятие, сущность и признаки профессиональной этики.
15. Дилеммы профессиональной морали.
16. Нормы и принципы служебной этики.
17. Этический кодекс банкира
18. Корпоративная культура: генезис, особенности, социальные последствия.
19. Механизмы построения корпоративной культуры.
20. Корпоративная этика и ее основные характеристики.
21. Взаимосвязь этики организации и этики деятельности руководителя
22. Развитие личных управленческих качеств.
23. Этические нормы поведения руководителя на службе.
24. Основные принципы и нормы взаимоотношения сотрудника с руководителем организации.
25. История субординационных отношений в России.
26. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного на службе.
27. Сущность этики делового общения
28. Раскройте особенности делового общения.
29. Эффективность деловой и коммуникации и виды делового общения.
30. Коммуникативная культура в деловом общении.
31. Особенность языка служебных документов и служебной переписки.
32. Официально-деловой стиль речи.
33. Официальная переписка.
34. Сущность Административного речевого этикета.
35. Основы деловой риторики в управленческом общении.
36. Культура речи в деловом общении.
37. Этика использования средств эмоциональной выразительности деловой речи.
38. Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора.
39. Спор. Конфликт.
40. Диалектика - искусство спора.

41. Разновидности и методы спора
42. Логическая структура спора.
43. Невербальные средства общения.
44. Функции интонации в языке.
45. Кинесика и этикет.
46. Характеристика манипуляций в общении.
47. Правила нейтрализации манипуляций.
48. Приемы стимулирующие общение.
49. Создание доверительных отношений в общении с деловым партнером.
50. Организация личной работы и управление временем.
51. Планирование времени.
52. Правила эффективного использования времен.
53. Рабочий кабинет.
54. Необходимая информация о служебных помещениях и ее роль в организации делового общения.
55. Дипломатический протокол.
56. Использование Дипломатического протокола на деловых приемах и переговорах.

12. 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				**Текущий контроль**	**Экзамен**	**Все виды учебной деятельности**
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10			
2,5	2,5	7,5	2,5	2,5	7,5	2,5	2,5	2,5	7,5	40	60	100

Примечание. Т1, Т2, ... Т10 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично»
75-89	4 «хорошо»
60-74	3 «удовлетворительно»
менее 60	2 «неудовлетворительно»

13. 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/

14. 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 авторизированных пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

5.Лань : электронная-библиотечная система. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2025. – URL:https://e.lanbook.com/ – Режим доступа: для авторизированных пользователей. – Текст : электронный.

6.СЭБ : Консорциум сетевых электронных бибилиотек / Электронная-библиотечная система «Лань» при поддержке Агентства стратегических инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2025. – 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, cop. 1997–2025. – URL:https://polpred.com. – Текст : электронный.

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

9.Информио : электронный справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издательский дом «Информио», 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 авторизированных пользователей. – Текст : электронный.

11.Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Российский экономический унтиниверситет имени В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL:http://liber.rea.ru/login.php. – Режим доступа: для авторизированных 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 авторизированных 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 авторизированных пользователей. – Текст : электронный.

14.Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: информационно- аналитический портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Научная электронная библиотека, cop. 2000–2025. – URL:https://elibrary.ru. – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.

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

16.Национальная электронная библиотека : НЭБ : федеральная государственная информационная система / Министерство культуры Российской Федерации [и др.]. – Москва : Российская государственная библиотека : ООО ЭЛАР, [2008 –]. – URL:https://rusneb.ru/ – Текст. Изображение : электронные.

15. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ 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).

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия,имя, отчество	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 профессиональномобразовании
Кравцова Ирина Валериевна	На условиях внешнего совместительства	Доцент, к.э.н., доцент	Высшее, финансы, магистр по финансам, диплом кандидата наук ДК №002420, диплом доцента по специальности «Финансы, денежное обращение и кредит» ЦА №000198	1.Удостоверение о повышении квалификации рег. № 932419853972 «Меры пожарной безопасности для лиц, на которых возложена трудовая функция по проведению противопожарного инструктажа», 16 часов, ООО «Учебно-консультационный центр «Охрана труда», г. Донецк, ДНР (08.06-13.06.2023 г.). 2.Удостоверение о повышении квалификации рег. № 612400036382 «Духовно-нравственное воспитание и социальная культура современного российского общества», ФГБОУ ВО «ДГТУ», 24 часа, г. Ростов-на-Дону (24.09-26.09.2023 г.). 3.Удостоверение о повышении квалификации рег. № 180003859809, «Использование информационных технологий в деятельности педагогического работника», 36 часов, ООО «Центр повышения квалификации и переподготовки «Луч», г. Красноярск (06.09-09.09.2024 г.). 4.Удостоверение о повышении квалификации рег. № 7220324004631 «Методика антикоррупционного

Фамилия,имя, отчество	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 профессиональномобразовании
				просвещения и воспитания в организациях высшего образования (для педагогических работников)», 18 часов, ТЮМГУ, г. Тюмень (23.09-27.09.2024 г.). 5.Удостоверение о повышении квалификации рег. № 612400044514 «Система высшего образования как ключевой фактор научно-технологического развития», 24 часа, ФГБОУ ВО «ДГТУ». г. Ростов-на-Дону (08.10-10. 10.2024 г.). 6.Удостоверение о повышении квалификации рег. № 975317 «Цифровые технологии в высшем и профессиональном образовании и науке» с применением дистанционных образовательных технологий в рамках программы стратегического академического лидерства «Приоритет-2030, 36 часов, КНИТУ КАИ им. А.Н. Туполева, г. Казань (28.10- 11.11.2024 г.). 7.Удостоверение о повышении квалификации рег. № 973398 «Общие вопросы охраны труда и функционирования системы управления, оказание первой помощи пострадавшим», 36 часов, КНИТУ КАИ им. А.Н. Туполева, г. Казань (28.10-18.11.2024 г.).

Фамилия,имя, отчество	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 профессиональномобразовании
				8.Удостоверение о повышении квалификации рег. № 180003869222 «Теория и практика инклюзивного обучения в образовательной организации в условиях реализации ФГОС», 36 часов, ООО «Центр повышения квалификации и переподготовки «Луч знаний», г. Красноярск (30.10-02.11.2024 г.). 9.Удостоверение о повышении квалификации рег. № 932421552513 «Актуальные вопросы развития психолого-педагогической компетентности преподавателя системы высшего образования», 36 часов, ФГБОУ ВО «ДГПУ им. В. Шаталова», г. Горловка (03.03.-16.03.2025 г.).

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

Направление подготовки 38.03.01 Экономика
Профиль: Банковское дело
Трудоемкость дисциплины: 3,5 з.е.

Планируемые результаты обучения по 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 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 банковского учреждения.

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

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-3 УК-3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата.
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-3 УК-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-3 ПК-1 Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок
ПК-2 Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок кредитования корпоративных заемщиков	ИД-3 ПК-2 Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок
ПК-3 Способен организовать эффективную деятельность подразделения	ИД-2 ПК-3 Организует работу по решению спорных и конфликтных ситуаций, связанных с

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
банка, осуществляющего потребительское кредитование	потребительским кредитованием
ПК-5 Способен обеспечить продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для юридических и физических лиц	ИД-3 ПК-5 Умеет разрешать спорные и конфликтные ситуации с клиентами в информационном пространстве ДБО

Смысловые модули и темы 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:
Кравцова И.В., кандидат экономических наук, доцент

(подпись)

Заведующий кафедрой банковского дела
Попова И.В., доктор экономических наук, доцент

(подпись)