Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 15:00:03
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
_____Крылова Л.В.
"25" марта 2026

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.04 ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

(название дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки	43.00.00 Сервис и туризм (код, наименование)
Образовательная программа высшего образования	программа магистратуры
Направление подготовки	43.04.01 Сервис (код, наименование)
Магистерские программы	Социально-культурный сервис (наименование)
Факультет	Ресторанно-гостиничного бизнеса
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
2026

Рабочая программа дисциплины «Психология управления и конфликтология» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа: Социально-культурный сервис разработана в соответствии с ОПОП ВО для набора обучающихся 2026 года.

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

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры маркетингового менеджмента

Протокол от « 11 » февраля 2026 года № 12

Зав. кафедрой маркетингового менеджмента

_____ Л.В. Балабанова
(подпись) (фамилия и инициалы)

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса
_____ И.В. Кощавка
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата « 24 » 02 2026 года

ОДОБРЕНО
Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Протокол от « 25 » 03 2026 года № 8

Председатель_____ Л.В. Крылова
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Воробьева Е.К., 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/ магистерская программа/специализация, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика дисциплины</td></tr>
<tr><td>Очная форма обучения</td><td>Заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц -2,0</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки 43.04.01. Сервис</td></tr>
<tr><td>Модулей 1</td><td rowspan="4">Магистерская программа: Социально-культурный сервис</td><td colspan="2">Год подготовки:</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей -3</td><td>2-й</td><td>2-й</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>Общее количество часов - 108</td><td>3-й</td><td>зимняя сессия</td></tr>
<tr><td rowspan="9">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных - 2

самостоятельной работы обучающегося – 2,56</td><td rowspan="9">Программа высшего образования - программа магистратуры</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>16 час.</td><td>8 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>14 час.</td><td>8 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td>час.</td><td>час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>40,95 час.</td><td>52,55 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)</td></tr>
<tr><td>зачет</td><td>зачет</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
для очной формы обучения – 30:40,95
для заочной формы обучения – 16:52,55

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование у будущих руководителей умений психологического анализа личности и межличностных взаимоотношений в группах, определение способов оптимального воздействия на работников для создания должного социально-психологического климата в коллективе.

Задачи дисциплины: обеспечить усвоение обучающимися вопросов психологии личности, исследования и оценки личности, психологии руководства и лидерства, психологии закономерности развития групп и другие; научить обучающихся применять на практике полученные знания, приемы и методы психологического воздействия на работников для создания благотворительной атмосферы их деятельности; повысить уровень управленческой компетенции будущих руководителей с помощью приобретения ими специальной подготовки в области психологии управления и конфликтологии.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б.1.В.04 Психология управления и конфликтология включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана.

Основанием для изучения данной дисциплины выступают дисциплины: «История и философия науки», «Педагогика высшей школы», «Стратегический менеджмент», «Методология и методы научных исследований», «Инновационные технологии в сервисной деятельности», «Маркетинговые исследования.

В ходе изучения данной дисциплины формируются компетенции, являющиеся основой для изучения дисциплин: «Стратегический маркетинг», «Современные методы совершенствования сервисной деятельности», «Моделирование инновационных процессов сервиса», «Организационное поведение на предприятиях сервиса».

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими профессиональными компетенциям и индикаторы их достижения.

Код и наименования компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1$_{УК-3}$ Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2$_{УК-3}$ Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: теоретические основы психологии управления и конфликтологии, принципы, методы и функции психологии управления; сущность и особенности лидерства; сущность явлений и процессов реального мира, сознательно используя научные знания в профессиональной деятельности; методы обучения персонала и повышения квалификации.

уметь: разрабатывать психологические анкеты опроса; формировать модель управленческой команды; применять методы психологического влияния; обеспечить изучение методов исследования личности; использовать методы коммуникации; давать оценку личности; принимать управленческие решения; придерживаться общепринятых норм поведения и морали в

межличностных отношениях; проводить воспитательную работу в коллективе; создавать благоприятные условия для обучения и развития персонала организации, умение находить и оценивать индивидуальные потребности работников в повышении квалификации; разрабатывать проекты планов подготовки квалифицированных кадров; выбирать и обосновывать оптимальные виды и формы обучения на предприятии.

владеть: методами управленческого влияния на персонал; навыками и готовностью применять научные методы при решении конфликтов

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МОДУЛЬ 1 Психология управления и конфликтология

Смысловой модуль 1 Психология личности

Тема 1. Предмет, содержание, структура и задачи дисциплины «Психология управления и конфликтология»

Тема 2. Психология личности.

Тема 3. Исследование и оценка личности.

Смысловой модуль 2 Психология руководства и конфликтология в трудовом коллективе

Тема 4. Психология руководства и лидерства

Тема 5. Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов

Тема 6. Конфликтность в системе "Руководитель-коллектив" и пути управления ею.

Смысловой модуль 3 Психологические основы процесса управления

Тема 7. Диапазон возможных выходов из конфликта

Тема 8. Психологическая служба организации.

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе*:					всего	в том числе*:				
		л.	п.	лаб.	СР.	Пр		л.	п.	лаб.	СР	Пр
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Смысловой модуль 1 Психология личности												
Тема 1. Психология управления	9	2	2		5		8	1	1		6	
Тема 2. Психология личности	9	2	2		5		8	1	1		6	
Тема 3. Исследование и оценка личности	9	2	2		5		8	1	1		6	
Итого по смысловому модулю 1:	27	6	6		15		24	3	3		18	
Смысловой модуль 2 Психология руководства и конфликтология в трудовом коллективе												
Тема 4. Психология руководства и лидерства	9	2	2		5		9	1	1		7	
Тема 5. Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов	9	2	2		5		9	1	1		7	

Тема 6. Конфликтность в системе «Руководитель – коллектив» и пути управления ею	9	2	2		5		9	1	1		7	
Итого по смысловому модулю 2:	27	6	6		15		27	3	3		21	
Смысловой модуль 3 Психологические основы процесса управления												
Тема 7. Диапазон возможных выходов из конфликта	8	2	1		5		8	1	1		6	
Тема 8. Психологическая служба организации	8,95	2	1		5,95		9,55	1	1		7,55	
Итого по смысловому модулю 3:	16,95	4	2		10,95		17,55	2	2		13,55	
Всего по смысловым модулям	***70,95***	***16***	***14***		***40,95***		***68,55***	***8***	***8***		***52,55***	
ИК												
Катт	**0,8**					**0,8**	**1,2**					**1,2**
СРэк												
КЭ												
Каттэк	**0,25**					**0,25**	**0,25**					**0,25**
Контроль							**2**					**2**
Всего часов:												
Всего часов:	**72**	16	14		**40,95**	**1,05**	**72**	**8**	**8**		**52,55**	**3,45**

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

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Предмет, содержание и задание модулю	2	1
2	Психология личности	2	1
3	Исследование и оценка личности	2	1
4	Психология руководства и лидерства	2	1

5	Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов	2	1
6	Конфликтность в системе «Руководитель – коллектив» и пути управления ею	2	1
7	Диапазон возможных выходов из конфликта	1	1
8	Психологическая служба организации	1	1
Всего:		14	8

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 и задание модулю	5	6
2	Психология личности	5	6
3	Исследование и оценка личности	5	6
4	Психология руководства и лидерства	5	7
5	Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов	5	7
6	Конфликтность в системе «Руководитель – коллектив» и пути управления ею	5	7
7	Диапазон возможных выходов из конфликта	5	6
8	Психологическая служба организации	5,95	7,55
Всего:		40,95	52,55

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;
   - 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. СИСТЕМА ОЦЕНТВАНИЯ 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

Форма контроля	**Максимальное количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
- дискуссия, собеседование (темы №1-8)	3	24
- реферат, доклад (темы № 3, 6, 10)	3	24
- тестирование (темы №1-8)	2	16
- разноуровневые задачи и ситуационные задания (темы№1-8)	3	24
- текущий модульный контроль (тест)	4	12
Промежуточная аттестация	зачет	100
Итого за семестр	*100*	

- в соответствии с утвержденными оценочными материалами по дисциплине

Система оценивания по дисциплине, изучаемой в 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:

1. Сущность понятия «психология управления».
2. Значение научной психологии в формировании личности руководителя.
3. Подходы к определению предмета психологии управления.
4. Функции психологии управления.
5. Структура психологии управления.
6. Категории психологии управления.
7. Сравнительный анализ социально-психологической сущности понятий «управление» и «менеджмент», «руководитель» и «менеджер».
8. Типичные психологические профили руководителей в отечественной деловой культуре.
9. Основные психологические требования к менеджерам.
10. Характер деятельности руководителя и существенные психологические качества, которые должны быть ему присущи (по И. Ружичко).
11. Основные теории и концепции лидерства.
12. Качества успешного предпринимателя.
13. Специфика методов психологии управления.
14. Психологические методы изучения личности в управлении.
15. Социально-психологические методы изучения организации в структуре управления.
16. Методы, направленные на решение управленческих задач и принятия управленческих решений.
17. Методы оценки и самооценки личности.
18. Сущность понятия “локус контроля”.
19. Качества и черты успешного руководителя.
20. Причины неуспешного руководства.
21. Управленческие роли руководителя.
22. Компоненты мотивационной сферы личности руководителя.
23. Мотивы руководителя на различных уровнях управленческой деятельности.
24. Факторы влияющие на динамику и структуру мотивационных процессов руководителя.
25. Типовые и индивидуальные стили, принципы и приемы руководства.
26. Феномен руководства, его составляющие и их взаимодействие.
27. Типы менеджеров в американской корпоративной культуре.
28. Номенклатурный принцип руководства и какие психологические установки он «привил» членам общества?
29. Основные факторы, которые действуют на человека при формировании его как руководителя определенного типа.
30. Типы руководителей, которые существуют в отечественной деловой культуре.
31. Организационные конфликты и средства их разрешения
32. Трудовой коллектив как ячейка возникновения деловых конфликтов
33. Традиционный взгляд на конфликт в коллективе
34. Современное толкование конфликта в коллективе
35. Управление конфликтами в организации
36. Руководитель и его качества. Причины конфликтов руководителя с подчиненными и

средства преодоления недоразумений между ними
37. Управленческие решения, которые приводят к конфликту
38. Управление социально - психологическим климатом в коллективе
39. Контроль и ошибки, которые возникают при его проведении. Личная ответственность и самоконтроль
40. Конфликтность в период внедрения инноваций и пути преодоления сопротивления коллектива
41. Психологические характеристики менеджера важны для выбора тактически верного поведения в зоне конфликта
42. Последствия конфликтов для лица и коллектива
43. Методы управленческого влияния на последствия конфликтов
44. Интегральная структура психологической службы.
45. Безопасность труда на предприятии.

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**		
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	
12	12	12	12	12	12	14	14	100

Примечание. Т1, Т2, ... Т8 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

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

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. 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.
2. Психология управления [Текст] . ─ 3-е изд., перераб. и доп. ─ М. : ЗАО "Бизнес-школа"Интел-синтез", 2015 . ─ 344с. ─ 5-87057-211-8.
3. 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.

Дополнительная литература:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Крайг, Г. Психология развития [Текст] / Г. Крайг, Д. Бокум ; пер. с англ. Т. В. Прохоренко . ─ 9-е изд. ─ СПб : Питер, 2015 . ─ 940 с. ─ 0-13-033441-3 . ─ 978-49807-639-3.
3. Кондратьев, М.Ю. Психология отношений межличностной значимости [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / М.Ю. Кондратьев, Ю.М. Кондратьев . ─ М. : ПЕР СЭ, 2016 . ─ 272с. ─ 5-9292-0154-4.
6. 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 .
7. Психология и этика делового общения [Текст] ; под ред. В.Н. Лавриненко . ─ 3-е изд., перераб. и доп. ─ М. : ЮНИТИ, 2014 . ─ 326с. ─ 5-238-00158-4.

Учебно-методические издания:

1. Воробьева, Е. К. Психология управления [Электронный ресурс] : 2017-2018 учеб. год] : рабочая прогр. учеб. дисциплины [укрупненная группа 38.00.00 "Экономика и управление", направление подготовки 38.04.02 Менеджмент, профиль Менедж. организаций и администрир., специализация Логистика, ИЭУ, 5 к. оч., 6 к. заоч. формы обуч., / Е. К. Воробьева . ─ Донецк : ДонНУЭТ, 2017 . ─ Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
2. Воробьева, Е. К. Психология управления [Электронный ресурс] : конспект лекций по дисциплине ля студентов направления 38.04.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организаций и администрирование» и специализации «Логистика», оч. и заоч. форм обучения / Е. К. Воробьева ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. маркетинг. менеджмента . ─ Донецк : [ДонНУЭТ], 2017 . ─ Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
3. Воробьева, Е. К. Психология управления и конфликтология [Электронный ресурс] : конспект лекций по дисциплине для студентов специальности «Гостинич. и ресторан. дело», ф-та ресторан.-гостинич. бизнеса / Е. К. Воробьева ; М-во образования и науки ДНР, Гос. орг. высш. проф. образования "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. маркетингового менеджмента . ─ Донецк : [ДонНУЭТ], 2016 . ─ Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
4. Воробьева, Е. К. Психология карьеры [Электронный ресурс] : консп. лекц. по дисц., для студ. направления подготовки 030507 «Маркетинг», ф-та маркетинга, торговли и таможенного дела / Е. К. Воробьева ; Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского», Каф. маркетинг. менедж. ─ Донецк : [ДонНУЭТ], 2016 . ─ Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
5. Организационная психология и основы управленческого консультирования [Электронный ресурс] : учеб. пособие / сост. М. В. Шамардина, Н. А. Першина ; М-во образования и науки РФ, Алт. гос. ун-т, Алт. гос. гуманитар.-педагог. ун-т им. В.М. Шукшина . ─ Бийск : АГГПУ им. В.М. Шукшина, 2017 . ─ Локал. компьютер. сеть НБ ГОВПО "ДонНУЭТ".

14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная интегрированная библиотечная система (АИБС) «МегаПро». - Москва : ООО «Дата Экспресс», 2024- . - Текст : электронный.
2. Электронная библиотека Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 2024 – . – URL: http://192.168.41.108/megapro. – Текст : электронный.

3. 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.

4. Лань : электронная-библиотечная система. - Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011-2024. - URL:https://e.lanbook.com/- Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст : электронный.

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

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

7. 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.

8. Информио : электронный справочник / ООО «РИНФИЦ». - Москва : Издательский дом «Информио», 2009 -. - URL: https://www.informio.ru. - Текст : электронный.

9. Университетская библиотека онлайн : электронная библиотечная система. – ООО «Директ-Медиа», 2006-. - URL:https://biblioelub.ru/ - Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст : электронный.

10. ZNANIUM : электронно-библиотечная система / ООО «ЗНАНИУМ». – Москва : Знаниум, 2021- . – URL: https://znanium.ru/ – Режим доступа: для авторизир. 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://]iber.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://1ibrary,la.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://librarv.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. 2000-2024. - 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://cvberleninka.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 ВО магистратуры перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры маркетингового менеджмента (проектор, ноутбук).

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО педагогического (научно-пелагогического) 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* За последние 3 года
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.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. 2.Удостоверение о повышении квалификации №480031233471 Регистрационный номер 31/233471 Липецк, 18.09.2025. Межрегиональном институте повышения квалификации и переподготовки по программе дополнительного профессионального образования «Специфика и основные нормы профессиональной этики в процессе педагогической деятельности» в объеме 108 часов

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
Б.1В.04 Психология управления и конфликтология

Направление подготовки 43.04.01 Сервис
Магистерская программа: Социально-культурный сервис
Трудоемкость дисциплины: 2 з.е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

знать: теоретические основы психологии управления и конфликтологии, принципы, методы и функции психологии управления; сущность и особенности лидерства; сущность явлений и процессов реального мира, сознательно используя научные знания в профессиональной деятельности; методы обучения персонала и повышения квалификации.

уметь: разрабатывать психологические анкеты опроса; формировать модель управленческой команды; применять методы психологического влияния; обеспечить изучение методов исследования личности; использовать методы коммуникации; давать оценку личности; принимать управленческие решения; придерживаться общепринятых норм поведения и морали в межличностных отношениях; проводить воспитательную работу в коллективе; создавать благоприятные условия для обучения и развития персонала организации, умение находить и оценивать индивидуальные потребности работников в повышении квалификации; разрабатывать проекты планов подготовки квалифицированных кадров; выбирать и обосновывать оптимальные виды и формы обучения на предприятии.

владеть: методами управленческого влияния на персонал; навыками и готовностью применять научные методы при решении конфликтов

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименования компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1$_{УК-3}$ Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2$_{УК-3}$ Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.

Смысловой модуль 1 Психология личности
Тема 1. Предмет, содержание, структура и задачи дисциплины «Психология управления и конфликтология»
Тема 2. Психология личности.
Тема 3. Исследование и оценка личности.
Смысловой модуль 2 Психология руководства и конфликтология в трудовом коллективе
Тема 4. Психология руководства и лидерства
Тема 5. Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов
Тема 6. Конфликтность в системе "Руководитель-коллектив" и пути управления ею.
Смысловой модуль 3 Психологические основы процесса управления
Тема 7. Диапазон возможных выходов из конфликта
Тема 8. Психологическая служба организации.

Форма промежуточной аттестации: зачет
Разработчик:
Воробьева Е.К. к.э.н., доцент
Заведующий кафедрой
маркетингового менеджмента
Балабанова Л.В. д.э.н., профессор

КАФЕДРА МАРКЕТИНГОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА