

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий государственный университет»

Экономический факультет
Кафедра управления персоналом и экономики труда

УТВЕРЖДАЮ
проректор

_____ П. А. Машаров
«17» апреля 2025 г.
МП

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Укрупненная группа направлений подготовки	38.00.00 Экономика и управление
Программа высшего образования	Программа бакалавриата
Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) образовательной программы	Государственное и муниципальное управление
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная, очно-заочная

Рабочая программа может быть адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2025

Рабочая программа дисциплины **«Конфликтология»** для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль: Государственное и муниципальное управление), составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «13» августа 2020 г. № 1016 (с изм. и доп.), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры от 06.04.2021 г. № 245, в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2025 года.

Разработчик:

профессор кафедры управления персоналом и
экономики труда,
д-р экон. наук, профессор

Л.Л. Бунтовская

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
управления персоналом и экономики труда.
Протокол от 01.04.2025 г. № 8а.

Заведующий кафедрой

О.Ю. Сердюк

СОГЛАСОВАНО:

Декан экономического факультета
16.04.2025 г.

Ю. Н. Полшков

Учебно-методическая комиссия экономического факультета.
Протокол от 16.04.2025 г. № 8.
Председатель

Е. Н. Стрелина

Руководитель основной образовательной
программы, канд. экон. наук, доцент
31.03.2025 г.

Е. Г. Кошелева

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1 Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной:

дисциплины программы бакалавриата: «Правоведение», «Русский язык и культура речи», «Основы охраны труда», «Основы инклюзивной культуры», «Физиология и психология профессиональной деятельности», «Введение в профессиональную деятельность», «Региональная экономика и управление».

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

«Мотивация и стимулирование трудовой деятельности», «Экономика труда и социально-трудовые отношения», «Менеджмент», «Кадровая политика и кадровый аудит», «Организация труда государственных служащих»; ознакомительная, организационно-управленческая, преддипломная практика; выпускная квалификационная работа.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	38.03.04 - Государственное и муниципальное управление
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.В.ОД.7 Конфликтология
Часть образовательной программы	Вариативная часть
Количество зачетных единиц / всего часов	3 / 108

В случае предъявления от обучающегося или его родителя (законного представителя) заявления на обучение по адаптированной образовательной программе высшего образования, подкрепленного заключением психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК) или медико-социальной экспертизы (МСЭ) с рекомендациями создания индивидуальной программы реабилитации и абилитации (ИПРА), данная рабочая программа может быть адаптирована с учетом индивидуальных особенностей здоровья обучающегося.

2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

Форма обучения	курс	семестр	Общее количество часов					Форма контроля
			лекционных	лабораторных	практических	самостоятельной работы + контроль	всего	
Очная	2	3	17	-	34	57	108	зачет
Очно-заочная	2	3	6	-	10	92	108	зачет

3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у будущего специалиста в сфере государственного и муниципального управления знаний, умений и навыков, позволяющих разрешать конфликты в трудовых коллективах, а также направленных на профилактику и

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ ИНДИКАТОРЫ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

4.1. Компетенции

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

4.2. Индикаторы компетенций

Категории универсальных компетенций	Универсальные компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
Командная работа и лидерство.	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.И-1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	3.1.1. Знает основные методологические подходы в сфере социального взаимодействия
			3.1.2. Умеет применять принципы формирования коллектива на основе осуществления бесконфликтного взаимодействия
			3.1.3. Владеет методами и приемами осуществления социального бесконфликтного взаимодействия, использует методы профилактики и предотвращения деструктивных конфликтов
		УК-3.И-2. Применяет методы командного взаимодействия.	3.2.1. Знает основные методы командного взаимодействия
			3.2.2. Умеет применять основные методы взаимодействия в команде
			3.2.3. Владеет методами формирования бесконфликтного взаимодействия в команде

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Темы	Краткое содержание темы
Раздел 1. Теоретико-методологические основы конфликтологии	
1. История возникновения и развития конфликтологии как науки	1. Эволюция научных взглядов на конфликт. 2. Научное осмысление природы конфликтов древними и средневековыми философами. 3. Понятие социального и социально-трудового конфликта.

2. Природа конфликта	1. Конфликт: сущность и типология. 2. Причины возникновения конфликтов. 3. Конфликты в организации.
3. Аналитика и динамика конфликта	1. Понятие структуры и аналитического (структурного) разбора конфликта. 2. Объективные и субъективные составляющие конфликта. 3. Динамика конфликта.
4. Управление конфликтами	1. Сущность процесса управления конфликтами. 2. Алгоритм управления конфликтами. 3. Последствия неуправляемого и управляемого конфликта. Условия конструктивного управления конфликтами.
5. Методы и механизмы разрешения конфликтов	1. Структурные методы разрешения конфликтов. 2. Межличностные методы разрешения конфликтов. 3. Психологические механизмы управления конфликтами.
6. Рациональное поведение в конфликте	1. Правила разрешения и профилактики конфликтов. 2. Виды критики. Типы реагирования на критику. 3. Виды этики общения. 4. Способы овладения эмоциями в конфликте
Раздел 2. Практические аспекты регулирования и профилактики социально-трудовых конфликтов	
7. Трудовые конфликты в сфере социально-трудовых отношений	1. Сущность, функции и виды социально-трудовых споров (конфликтов). 2. Индивидуальные и коллективные трудовые конфликты. 3. Корпоративные конфликты.
8. Факторы формирования протестных настроений работников и формы трудовых конфликтов	1. Факторы, обуславливающие возникновение напряженности в трудовых коллективах. 2. Формы трудовых конфликтов (митинг, демонстрация, забастовка и др.). 3. Методы предотвращения протестных настроений работников.
9. Порядок процедуры и регулирования трудовых споров (конфликтов)	1. Порядок разрешения трудовых споров (конфликтов). 2. Правовая база и алгоритм разрешения индивидуальных трудовых конфликтов. 3. Процедура урегулирования коллективных трудовых споров (конфликтов).
10. Предупреждение и профилактика трудовых конфликтов	1. Особенности прогнозирования конфликтов. 2. Предупреждение трудовых конфликтов. 3. Методы профилактики конфликтов в организации.
11. Зарубежный опыт управления коллективными трудовыми спорами	1. Российский опыт управления коллективными трудовыми спорами (конфликтами). 2. Опыт Соединенных Штатов Америки и стран Западной Европы по управлению коллективными трудовыми спорами (конфликтами). 3. Управление конфликтами в странах Западной Европы (Италии, Франции, Германии, Швеции и др.).

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Форма обучения – очная, курс – 2, семестр – 1

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Раздел 1 Теоретико-методологические основы конфликтологии					
Тема 1. История возникновения и развития конфликтологии	1	0	2	5	8
Тема 2. Природа конфликта	1	0	2	5	8
Тема 3. Аналитика и динамика конфликта	2	0	4	5	11
Тема 4. Управление конфликтами	2	0	4	5	11
Тема 5. Методы и механизмы разрешения конфликтов	2	0	4	5	11
Тема 6. Рациональное поведение в конфликте	2	0	4	5	11
Итого по разделу 1	10	0	20	30	60
Раздел 2 Практические аспекты регулирования и профилактики социально-трудовых конфликтов					
Тема 7. Трудовые конфликты в сфере социально-трудовых отношений	1	0	4	5	10
Тема 8. Факторы формирования протестных настроений работников и формы трудовых конфликтов	1	0	4	5	10
Тема 9. Порядок процедуры и регулирования трудовых споров (конфликтов)	1	0	2	5	8
Тема 10. Предупреждение и профилактика трудовых конфликтов	2	0	2	6	10
Тема 11. Зарубежный опыт управления коллективными трудовыми спорами	2	0	2	6	10
Итого по разделу 2	7	0	14	27	48
Всего по компоненту ОПОП	17	0	34	57	108

6.2. Форма обучения – очно-заочная, курс – 2, семестр – 1

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Раздел 1 Теоретико-методологические основы конфликтологии					
Тема 1. История возникновения и развития конфликтологии	0,5	0	0,5	8	9
Тема 2. Природа конфликта	0,5	0	0,5	8	9
Тема 3. Аналитика и динамика конфликта	0,5	0	0,5	8	9
Тема 4. Управление конфликтами	0,5	0	0,5	8	9
Тема 5. Методы и механизмы разрешения конфликтов	1	0	1	10	12
Тема 6. Рациональное поведение в конфликте	1	0	1	10	12
Итого по разделу 1	4	0	4	52	60
Раздел 2 Практические аспекты регулирования и профилактики социально-трудовых конфликтов					
Тема 7. Трудовые конфликты в сфере социально-трудовых отношений	0,5	0	2	10	12,5
Тема 8. Факторы формирования протестных настроений работников и формы трудовых конфликтов	0,5	0	1	10	11,5
Тема 9. Порядок процедуры и регулирования трудовых споров (конфликтов)	0,5	0	1	10	11,5

Тема 10. Предупреждение и профилактика трудовых конфликтов	0,5	0	1	6	7,5
Тема 11. Зарубежный опыт управления коллективными трудовыми спорами	0	0	1	4	5
Итого по разделу 2	2	0	6	40	48
Всего по компоненту ОПОП	6	0	10	92	108

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Контрольные вопросы

РАЗДЕЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

1. Конфликтология как наука.
 2. Эволюция научных взглядов на конфликт.
 3. Развитие отечественной конфликтологии.
 4. Сущность и типология конфликта.
 5. Функции конфликта.
 6. Типичные причины конфликтов в трудовых конфликтах.
 7. Структурный анализ конфликтов.
 8. Картография конфликта.
 9. Основные фазы конфликта. Реверсия конфликта.
 10. Анализ развития конфликта с учетом основных аспектов деформации общения.
 11. Стратегии разрешения конфликтов.
 12. Тактики, используемые при разрешении конфликтов.
 13. Варианты взаимодействия сторон в конфликтных ситуациях.
- Двухпараметрическая модель К. Томаса.
14. Межличностные и структурные методы управления конфликтами.
 15. Механизмы управления конфликтами.
 16. Стресс: сущность, виды, факторы, влияющие на его развитие
 17. Динамика стресса.
 18. Уровни управления стрессами.
 19. Типология личностей, по-разному реагирующих на стресс.
 20. Условия предотвращения и нормализации стресса.
 21. Правила разрешения конфликтов.
 22. Управление эмоциями в конфликте.
 23. Стили поведения участников конфликта.
 24. Общение с «трудными» людьми.
 25. Понятие ассертивности. Пассивное, агрессивное, ассертивное поведение.
 26. Структурные методы разрешения конфликтов.
 27. Межличностные методы разрешения конфликтов.
 28. Психологические механизмы и внутриличностные методы регулирования конфликтов.
 29. Виды критики. Типы реагирования на критику.
 30. Виды этики общения.

РАЗДЕЛ 2

ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ И ПРОФИЛАКТИКИ СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ

31. Сущность, функции и виды социально-трудовых споров (конфликтов).
32. Индивидуальные и коллективные трудовые конфликты.

33. Корпоративные конфликты.
34. Факторы, обуславливающие возникновение напряженности в трудовых коллективах.
35. Формы трудовых конфликтов.
36. Методы предотвращения протестных настроений работников.
37. Порядок разрешения трудовых споров (конфликтов).
38. Правовая база и алгоритм разрешения индивидуальных трудовых конфликтов.
39. Процедура урегулирования коллективных трудовых споров (конфликтов).
40. Особенности прогнозирования конфликтов.
41. Сущность прогнозирования конфликтов.
42. Предупреждение трудовых конфликтов.
43. Методы профилактики конфликтов в организации.
44. Соблюдение принципов управления как необходимое условие предупреждения и профилактики трудовых конфликтов.
45. Рейдерство и гринмейл как технологии корпоративных конфликтов.
46. Российский опыт управления коллективными трудовыми спорами (конфликтами).
47. Опыт Соединенных Штатов Америки и стран Западной Европы по управлению коллективными трудовыми спорами (конфликтами).
48. Управление конфликтами в странах Западной Европы (Италии, Франции, Германии, Швеции и др.).
49. Служба примирения, посредничества и арбитража Великобритании ACAS и ее задачи.
50. Управление трудовыми спорами в Российской Федерации.

7.2. Темы докладов (рефератов)

1. Исследования К. Левина в области психологии конфликта.
 2. Современные зарубежные теории конфликта.
 3. Конфликт как всеобщая категория.
 4. Социальный конфликт в трудах Р. Дарендорфа и К. Боулдинга.
 5. Конфликт как взаимодействие между субъектами социальной жизни.
 6. Исследование конфликта в трудах древних мыслителей.
 7. Научный анализ конфликтов как система логически последовательных процедур.
 8. Использование социологических методов в конфликтологии.
 9. Применение психологических методик при изучении конфликтов.
 10. Математические методы исследования конфликтов.
 11. Математическое моделирование конфликта.
 12. Конфликты в трудовых коллективах.
 13. Закономерности возникновения конфликта.
 14. Позитивные и негативные функции конфликта.
 15. Специфика межгруппового конфликта, его значение для прогресса общества.
 16. Субъективные и объективные причины конфликтов.
- Управление конфликтами в системе управления персоналом современной организации.
18. Роль руководителя в формировании благоприятной атмосферы в трудовом коллективе.
 19. Управление трудовыми конфликтами на предприятиях.
 20. Коучинг и его роль в управлении конфликтами.
 21. Способы сохранения душевного спокойствия и восстановления равновесия.
 22. Критика и особенности ее восприятия.
 23. Типы «трудных» руководителей.
 24. Концепция Э. Берна и ее применение в практике управления.
 25. Жизнь и научная деятельность Э. Берна.

26. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
27. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
28. Этикет и культура делового общения.
29. Социальное партнерство в сфере труда.
30. Социально-трудовые отношения и их регулирование.
31. Основы развития социального партнерства.
32. Управление коллективными трудовыми спорами.
33. Конфликтогенные факторы в условиях социальной нестабильности общества.
34. Разрешение коллективных трудовых споров в Российской Федерации.
35. Социологический подход к исследованию трудовых конфликтов.
36. Диалог как метод разрешения трудовых конфликтов.
37. Практика разрешения коллективных трудовых споров (на примере конкретных компаний).
38. Развитие примирительных процедур при рассмотрении и разрешении коллективных трудовых споров.
39. Методы профилактики трудовых конфликтов на предприятии.
40. Предупреждение и профилактика конфликтов как функция руководителя трудового коллектива.
41. Конфликты в трудовом коллективе и способы их предупреждения.
42. Гармонизация отношений в коллективе с учетом психологических типов личности руководителя и подчиненных.
43. Предупреждение, прогнозирование и профилактика межличностных трудовых конфликтов.
44. Зарубежный опыт разрешения трудовых конфликтов.

7.3. Темы письменных работ

Модульная контрольная работа проводится в виде тестирования. Тестирование включает 20 тестовых заданий по темам 1-6.

Время выполнения – 30 минут.

Пример тестового задания приведен ниже.

Модульная контрольная работа Вариант № n

1. Кто из нижеперечисленных ученых разработал «конфликтную модель общества»:
 - а) Р. Дарендорф;
 - б) Л. Козер;
 - в) К Боулдинг.
2. Первые попытки научного осмысления конфликта относятся:
 - а) к середине XIXв.;
 - б) к VI-IIIвв. до н. э.;
 - в) к XVIII в.
- 3.. Конфликтоген – это:
 - а) немотивированное действие;
 - б) ситуация скрытого противоборства;
 - в) слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту.
20. К реальным участникам конфликта НЕ относятся:
 - а) сочувствующие;
 - б) оппоненты;
 - в) агрессоры.

Критерии оценивания модульной контрольной работы

Вид задания	Количество баллов
1 тестовое задание	1
Количество тестов	20
Всего	20

7.4. Образец содержания экзаменационного билета – экзамен не предусмотрен.

8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Общая оценка знаний обучающихся по дисциплине проводится по 100-балльной шкале исходя из максимума, приведенного в таблице ниже. Организационно-учебная работа в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, своевременное и качественное выполнение домашних заданий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (участие в обсуждении текущего и пройденного материала, решение задач и т.п.).

Разделы	Вид работы	Баллы
Раздел 1	Организационно-учебная работа студента в	5
	Самостоятельная работа	35
	Модульная контрольная работа	20
	Итого	60
Раздел 2	Организационно-учебная работа студента в	5
	Самостоятельная работа	35
	Итого	40
Всего		100

Соответствие баллов оценке

Количество баллов из 100	ECTS	Оценка по пятибалльной шкале	
		Экзамен, дифференцированный зачет	Зачет
90-100	A	отлично	зачтено
80-89	B	хорошо	зачтено
75-79	C		зачтено
70-74	D	удовлетворительно	зачтено
60-69	E		зачтено
35-59	FX	неудовлетворительно	не зачтено
0-34	F		не зачтено

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 7-м (ул. Челюскинцев, 186) и 5-м учебных корпусах (ул. Челюскинцев, 189 в) университета. Для проведения лекционных и практических занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя. Выход в Интернет проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методических кабинетах 7-го (ауд.108) и 5-го учебных корпусов (ауд. 207), материально-техническую базу учебной лаборатории «Организация экономических процессов» кафедры экономики предприятия и межкафедральной учебной лаборатории заочной формы обучения.

Обучающиеся имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине, размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования экономического факультета «ДонГУ». При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Дистанционный курс «Конфликтология» для студентов направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, профиля «Управление персоналом» доступен по ссылке на платформе Moodle Центра дистанционного обучения экономического факультета ФГБОУ ВО «ДонГУ»: <https://cloud.mail.ru/public/fA8m/wbpxN7WUE>

1. **Облако сервиса mail.ru Бунтовской Л. Л.** Вкладка «Конфликтология» – URL: <https://cloud.mail.ru/public/fA8m/wbpxN7WUE>

10. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

10.1. Основная литература

1. Конфликтология: учебник / Н. Д. Лукьянченко, Л. Л. Бунтовская, Н. А. Балтачьева и др.; ГОУ ВПО «ДОННУ». – Донецк: ДонНУ, 2020. – К№ 414807. – Текст: электронный // ЭБС ФГБОУ ВО «ДонГУ»: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 25.05.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей.

2. Конфликтология: учебник / Н. Д. Лукьянченко, Л. Л. Бунтовская, Н. А. Балтачьева и др.; ГОУ ВПО «ДОННУ». – 2-е изд., изм. и доп. – Донецк: ДонНУ, 2023. – К№ 414979. – Текст: электронный // ЭБС ФГБОУ ВО «ДонГУ»: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 25.05.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей.

3. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2020. – 295 с. [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://urait.ru/index.php/bcode/428322>

10.2. Дополнительная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М.: Питер, 2020. – 560 с.

2. Бунтовская Л.Л. Технологии управления социально-трудовыми конфликтами и стрессами (регулирование противоречий в социально-трудовой сфере): учебное пособие / составитель Л.Л.Бунтовская; ГОУ ВПО «ДОННУ». – Донецк: ДонНУ, 2019. – 181 с. – К№414806. – Текст: электронный // ЭБС ФГБОУ ВО «ДонГУ»: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 25.08.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей.

3. Бунтовская, Л.Л. Технологии управления социально-трудовыми конфликтами и стрессами (регулирование противоречий в социально-трудовой сфере): учебно-методическое пособие / Л.Л. Бунтовская; ГОУ ВПО «ДОННУ». – Донецк: ДонНУ, 2019. – 129 с. – К№ 376471. – Текст: электронный // ЭБС ФГБОУ ВО «ДонГУ»: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 25.08.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей.

4. Девяткин, О. В. Стресс-тестирование как инструмент управления кризисными ситуациями в организациях / О. В. Девяткин // Лидерство и менеджмент. – 2023. – Т. 10. – № 1. – С. 81-92.
5. Леонов, Н. И. Конфликтология: учеб. пособие / Н. И. Леонов. – М.: Юрайт, 2019. – 396 с.
6. Лопарев, А. Ю. Конфликтология: учебное пособие для вузов / А. Ю. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2020. – 298 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433813>
7. Охременко, И. В. Конфликтология: учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2020. – 154 с. [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/441151>
8. Светлов, В. А., Семенов В. А. Конфликтология: учебник для бакалавриата и магистратуры / В. А. Светлов, В. А. Семенов. – М.: Юрайт. 2019. – 352 с.
9. Файзуллина, Ф. И. Управление профессиональным стрессом сотрудников для достижения эффективной деятельности организации / Ф. И. Файзуллина // Перспективы науки и общества в условиях инновационного развития: сб. статей международной научно-практической конференции. – 2019. – С. 239-243.
10. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский. – 2-е изд. – М.: Дашков и К, 2020. – 236 с.

11. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Национальная электронная библиотека (НЭБ):** федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ; Российская государственная библиотека. – Москва, 2019. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный, подписка. Необходима установка программного обеспечения. – Текст: электронный.
2. **eLIBRARY.RU:** научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2000- . – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»: сайт / Ассоциация «Открытая наука». – Москва, 2014. – URL: <https://cyberleninka.ru/>. – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
4. Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
5. **ЭБС Юрайт:** электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. – URL: <https://biblio-online.ru> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
6. **Электронно-библиотечная система ДонГУ:** сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016. – URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
7. **Электронный каталог** Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.
8. **Электронный архив ДонГУ:** раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный.
9. Инновации, управление изменениями в организациях, управление знаниями. – URL: <http://www.bizbooks.com.ua/catalog/cat.php3?c=193&lang=1>

10. Конфликтология: научный журнал. – URL: <https://cyberleninka.ru/journal/n/konfliktologiya-nota-bene?i=1129871>
11. Конфликтология. Ежеквартальный научно-практический журнал. – URL: <https://www.litres.ru/book/raznoe/konfliktologiya-ezhekvartalnyy-nauchno-prakticheskiy-zhurnal-tom-69823567/>
12. Конфликтология: научно-практический журнал. – URL: <https://ores.su/ru/journals/konfliktologiya/>
13. Конфликтология / Nota Bene: электронный журнал. – URL: <https://e-notabene.ru/cfmag/>

12. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДонГУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДонГУ № 46472919)
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы Dream Spark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).