

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

ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ

Укрупненная группа направлений подготовки	38.00.00 Экономика и управление
Программа высшего образования	Программа магистратуры
Направление подготовки	38.04.03 Управление персоналом
Направленность (профиль) образовательной программы	Управление персоналом
Квалификация	Магистр
Форма обучения	Очная, заочная

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

Донецк 2025

Рабочая программа дисциплины **«Технологии управления конфликтами и стрессами»** для обучающихся по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом (Профиль: Управление персоналом), составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 958 (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 (с изм. и доп.), 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
01.04.2025 г.

О.Ю. Сердюк

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 магистратуры: «Теория и практика кадровой политики государства и организации», «Стратегическое управление человеческими ресурсами», «Социальная политика».

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: производственная практика: профессиональная, преддипломная, защита выпускной квалификационной работы.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	38.04.03 Управление персоналом (Профиль подготовки: Управление персоналом)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.В.ОД.5 «Технологии управления конфликтами и стрессами»
Часть образовательной программы	Безальтернативные дисциплины
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	1	2	14	0	28	66	108	зачет
Заочная	1	2	4	0	4	100	108	зачет

3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у будущего специалиста в сфере управления персоналом знаний, умений и навыков по использованию технологий управления конфликтами и снижению профессионального стресса на всех уровнях экономики, в т.ч. в компаниях и на предприятиях.

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

4.1. Компетенции

ПК-5. Способен осуществлять планирование и формирование потребности в трудовых ресурсах; оказывать сопровождение и консультирование по вопросам подбора персонала, создания позитивных межличностных и групповых коммуникаций

4.2. Индикаторы компетенций

ПК-5. Способен осуществлять планирование и формирование потребности в трудовых ресурсах; оказывать сопровождение и консультирование по вопросам подбора персонала, создания позитивных межличностных и групповых коммуникаций	ПК-5. И-1 Демонстрирует способность создавать позитивные коммуникации в организации	ПК-5.1.1. Знает теоретические основы создания позитивных межличностных и групповых отношений в организации
		ПК-5.1.2. Умеет организовать и проводить мероприятия по снижению конфликтности и уровня стресса в трудовом коллективе
		ПК-5.1.3. Владеет навыками выстраивания внутренних коммуникационных систем, технологиями управления конфликтами и стрессами

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Порядковый номер и тема	Вопросы темы
Раздел 1. Теоретико-методологические основы курса	
Тема 1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины	1. Сущность, предмет и задачи курса «Технологии управления конфликтами и стрессами». 2. Методологические основы изучения конфликтов и стрессов в организации.
Тема 2. Теоретические основы управления конфликтами и стрессами	1.Инструментарий для диагностики конфликтов в организации. 2. Методика картографии. 3. Модульная методика. 4. Пошаговая модель разрешения конфликтов.
Тема 3. Поведение личности в конфликте и стрессовом состоянии	1. Структура личности по Э. Берну. 2. Транзакционный анализ и его роль в разрешении, предотвращении и прогнозировании конфликтов. 3. Управление поведением в стрессовом состоянии
Тема 4. Источники конфликтов и стрессов в организации	1. Объективные причины конфликтов и стрессов 2. Субъективные причины конфликтов и стрессов в организации 3. Менеджерский стресс
Раздел 2. Практические аспекты управления конфликтами и стрессами	
Тема 5. Предупреждение	1. Сущность процесса управления конфликтами и стрессами в организации.

конфликтов и стрессов в организациях	2. Методы и психологические механизмы предупреждения конфликтов и стрессов. 3. Роль менеджера в управлении конфликтами и стрессами.
Тема 6. Выбор и реализация конструктивного способа разрешения конфликтов и управления стрессами	1. Трудовой конфликт: сущность, виды, функции. 2. Комплексно-системный подход к управлению коллективными трудовыми спорами (конфликтами). 3. Роль социально-партнерского взаимодействия в регулировании социально-трудовых отношений.
Тема 7. Применение коммуникативных технологий в управлении конфликтами и стрессами	1. Медиация и переговоры в условиях конфликта и стресса 2. Управление психическими состояниями в чрезвычайных ситуациях. 3. Пути нормализации отношений и снятия стресса в ходе трудовых конфликтов.
Тема 8. Технологии регулирования конфликтов при переговорах	1. Сущность и этапы переговоров. Использование посредничества в переговорном процессе. 2. Психологические особенности переговорного процесса. 3. Особенности деловых переговоров с иностранными бизнес-партнерами.

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Раздел 1 Теоретические основы корпоративной культуры и пиара					
Тема 1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины	2	0	4	8	14
Тема 2. Теоретические основы управления конфликтами и стрессами	2	0	4	8	14
Тема 3. Поведение личности в конфликте и стрессовом состоянии	2	0	4	8	14
Тема 4. Источники конфликтов и стрессов в организации	2	0	4	8	14
Итого по разделу 1	8	0	16	32	56
Раздел 2 Практические аспекты управления корпоративной культурой					
Тема 5. Предупреждение конфликтов и стрессов в организациях	2	0	4	9	15
Тема 6. Выбор и реализация конструктивного способа разрешения конфликтов и управления стрессами	2	0	4	9	15
Тема 7. Применение коммуникативных технологий в управлении конфликтами и стрессами	1	0	2	8	11
Тема 8. Технологии регулирования конфликтов при переговорах	1	0	2	8	11
Итого по разделу 2	6	0	12	34	52
Всего по компоненту ООП	14	0	28	66	108

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

Наименования содержательных модулей и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Раздел 1 Теоретические основы корпоративной культуры и пиара					
Тема 1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины	0	0	0	13	14
Тема 2. Теоретические основы управления конфликтами и стрессами	1	0	1	13	14
Тема 3. Поведение личности в конфликте и стрессовом состоянии	0	0	0	13	14
Тема 4. Источники конфликтов и стрессов в организации	1	0	1	13	14
Итого по разделу 1	2	0	2	52	56
Раздел 2 Практические аспекты управления корпоративной культурой					
Тема 5. Предупреждение конфликтов и стрессов в организациях	1	0	0	13	14
Тема 6. Выбор и реализация конструктивного способа разрешения конфликтов и управления стрессами	0	0	1	13	14
Тема 7. Применение коммуникативных технологий в управлении конфликтами и стрессами	1	0	0	12	13
Тема 8. Технологии регулирования конфликтов при переговорах	0	0	1	10	11
Итого по разделу 2	2	0	2	48	52
Всего по компоненту ООП	4	0	4	100	108

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

7.1. Контрольные вопросы

Раздел 1. Теоретико-методологические основы курса

1. Предмет и задачи курса.
2. Конфликтология как наука.
3. Конфликты в организации: причины, формы проявления.
4. Методы и инструменты диагностики конфликтности в организации.
5. Методика картографии.
6. Модульная методика.
7. Пошаговая модель разрешения конфликтов.
8. Теория транзакционного анализа Э. Берна.
9. Теория личности по Э. Берну.
10. Транзакционный анализ и его применение для профилактики конфликтов.
11. Достоинства и недостатки теории Э. Берна.
12. Теория игр и сценариев Э. Берна и ее применение для профилактики и разрешения конфликтов.
13. Сущность категорий «игра», «процедура», «ритуал» в контексте концепции транзакционного анализа.
14. Типичные «игры» и «сценарии», используемые человеком в конфликтах.
15. Применение на практике теории игр и сценариев для профилактики и разрешения конфликтов и стрессов в организации.
16. Сущность процесса управления конфликтами и стрессами в организации.

17. Методы и психологические механизмы управления конфликтами и стрессами.
18. Роль менеджера в управлении конфликтами и стрессами в организации.
19. Сущность понятия «ассертивное поведение».
20. Виды поведения с точки зрения ассертивности.
21. Правила ассертивного поведения.
22. Использование ассертивности для профилактики и предотвращения конфликтов и стрессов в организации.
23. Сущность понятий «моббинг», «буллинг», «боссинг», их роль в возникновении конфликтов и стрессов.
24. Мероприятия по предотвращению моббинга, буллинга и боссинга в организации.

Раздел 2. Практические аспекты управления конфликтами и стрессами

25. Трудовой конфликт: сущность, виды, функции.
26. Комплексно-системный подход к управлению коллективными трудовыми спорами (конфликтами).
27. Роль социально-партнерского взаимодействия в регулировании социально-трудовых отношений.
28. Причины и формы трудовых конфликтов.
29. Объективные и субъективные факторы возникновения трудовых конфликтов.
30. Пути нормализации отношений и снятия стресса в ходе трудовых конфликтов.
31. Сущность и этапы переговоров.
32. Использование посредничества в переговорном процессе.
33. Психологические особенности переговорного процесса.
34. Особенности деловых переговоров с иностранными бизнес-партнерами.
35. Сущность медиации.
36. Навыки и умения, необходимые менеджеру для проведения медиации.
37. Медиация в условиях острого конфликта.
38. Понятие «стресс». Виды и причины стрессов.
39. Психические состояния человека в чрезвычайных ситуациях.
40. Методы поддержания работоспособности и способы нейтрализации стресса.
41. Сущность и стадии инновационных преобразований.
42. Подготовка сознания работников к необходимости инновационных изменений.
43. Конфликтологический мониторинг в сфере инновационной деятельности.
44. Методы профилактики конфликтов и стрессов при внедрении инноваций.
45. Сущность рейдерства и гринмейла.
46. «Черное», «белое» и «серое» рейдерство. Пути противодействия рейдерским нападениям.
46. Методы рейдерских захватов и пути их нейтрализации.
47. Профилактика рейдерских нападений и гринмейла.
48. Пути снижения стрессов при рейдерских нападениях и гринмейле.

7.2. Темы докладов (рефератов)

1. Конфликты в экономической сфере общества.
2. Конфликты на рынке труда.
3. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации.
4. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
5. Формы и критерии завершения конфликта.
6. Основные принципы и способы урегулирования конфликта.
7. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов на предприятии.
8. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
9. Психологические механизмы и технологии переговоров.

10. Основные стили конфликтного поведения.
11. Посредничество в переговорном процессе.
12. Роль менеджеров в управлении конфликтами.
13. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний.
14. Стресс: понятия и способы преодоления.
15. Нормативное регулирование конфликтов.
16. Причины возникновения конфликта в организации (анализ на конкретных примерах).
17. Медиация и ее использование при разрешении конфликтов.
18. Принципы конструктивного общения с оппонентом.
19. Социально-психологические методы управления конфликтами в организации.
20. Нормативная, идеалистическая и реалистическая технологии управления конфликтами.
21. Управление конфликтами между группой и личностью на производстве.
22. Управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности.
23. Учение о стрессе Г. Селье.
24. Профилактика профессионального стресса работников организации.
25. Формирование конфликтологической компетентности как необходимого компонента управленческой культуры руководителя.
26. Эффективное управление конфликтами в системе социально-трудовых отношений.
27. Внедрение организационного конфликтменеджмента в систему стратегического управления.
28. Формирование конфликтологической компетентности работников.
29. Тренинги по формированию стрессоустойчивости работников.
30. Конфликтологическое консультирование как метод минимизации конфликтов и стрессов в трудовом коллективе.
31. Роль профсоюзных организаций в разрешении конфликтов на предприятии.
32. Управление деловыми конфликтами в российских организациях.
33. Зарубежный опыт управления трудовыми конфликтами и стрессами.

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

Теоретическое задание:

1. Концепция транзакционного анализа Э. Берна и ее применение в практике управления конфликтами.
2. Ассертивное поведение в конфликте.

Тестовое задание:

1. К качественным методам исследования конфликтов НЕ относят:
 - а) анализ;
 - б) синтез;
 - в) математическое моделирование.
2. Наиболее часто в конфликтологии используются методы:
 - а) социологические;

- б) экономические;
- в) исторические.

3. Методику картографии конфликта разработали:

- а) Ш. Фейр и Х. Корнелиус;
- б) Э. Берн;
- в) Д. МакГрегор.

4. Методика картографии конфликта НЕ включает:

- а) изображение карты конфликта;
- б) определение потребностей и опасений участников конфликта;
- в) определение потенциальных участников конфликта.

5. Теорию транзакционного анализа разработал:

- а) А. Маслоу;
- б) Э. Берн;
- в) М. Фоллет.

6. В соответствии с теорией Э. Берна, личность человека имеет:

- а) две составляющие;
- б) три составляющие;
- в) четыре составляющие.

7. Сценарий, по Э. Берну, — это:

- а) план, определяющий и структурирующий человеческую жизнь;
- б) ролевая игра;
- в) «хорошая игра».

8. Алгоритм управления конфликтами включает:

- а) 4 шага;
- б) 5 шагов;
- в) 6 шагов.

9. Моббинг – это:

- а) конфликт по поводу раздела имущества;
- б) прессинг со стороны коллег;
- в) искусственное разжигание конфликта.

10. Термин «буллинг» обозначает:

- а) запугивание, физический или психологический террор;
- б) кросскультурное поведение;
- в) прессинг со стороны начальства.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

Номер задания	Количество баллов
Теоретическое задание 1	5
Теоретическое задание 2	5
Тестовые задания 1-10	10 (1 балл за каждый тест)
Всего	20

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.

1. Облако сервиса mail.ru Бунтовской Л.Л. Вкладка «Технологии управления конфликтами и стрессами» – URL: <https://cloud.mail.ru/public/oKMy/PTcvHJn5k>
2. Бунтовская Л.Л. Технологии управления социально-трудовыми конфликтами и стрессами (регулирование противоречий в социально-трудовой сфере): учебное пособие / 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: 23.04.2024). – 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: 25.04.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей.
4. Конфликтология: учебник / Н. Д. Лукьянченко, Л. Л. Бунтовская, Н. А. Балтачеева 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: 20.04.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей.
5. Конфликтология: учебник / Н. Д. Лукьянченко, Л. Л. Бунтовская, Н. А. Балтачеева 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: 20.04.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей.

10. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

10.1. Основная литература

1. Бунтовская, Л. Л. Технологии управления конфликтами и стрессами (регулирование противоречий в социально-трудовой сфере): учебное пособие / Л. Л. Бунтовская. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2019. – 181 с.
2. Бунтовская, Л. Л. Технологии управления конфликтами и стрессами (регулирование противоречий в социально-трудовой сфере): учебно-методическое пособие / Л. Л. Бунтовская. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2019. – 129 с.

10.2. Дополнительная литература

1. Петренко, Т.В. Конфликтология: практические аспекты регулирования и профилактики социально-трудовых конфликтов: учеб.пособие / Петренко Т.В., Бунтовская Л.Л., Бунтовский С.Ю. - Краснодар: «Новация», 2018. - 222 с.
2. Бунтовская, Л.Л. Оценка психологических особенностей личности для диагностики предрасположенности к конфликтному поведению в коллективе: учебно-методическое пособие /Л.Л. Бунтовская, О.Г. Кривенчук. – Донецк: ДонНУ, 2018. – 132 с.
3. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Изд-во «Юрайт», 2017. – 144 с. – (Университеты России).
4. Бунтовская, Л.Л. Управление трудовыми конфликтами: теория и практика: монография / Бунтовская Л.Л. – Донецк: ООО НПП Фолиант. – 2017. – 309 с.
5. Мамонтова, М. В. Управление конфликтами и стрессами в организации: какова роль HR в управлении этим процессом / М. В. Мамонтова, Р. А. Ашурбеюков // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. – 2020. – Т. 9. – № 5. – С. 50-55.
6. 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.

7. 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.

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-ezhekvaralnyy-nauchno-prakticheskij-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).