

## АННОТАЦИЯ

к рабочей программе учебной дисциплины «Психология и конфликтология в организациях сферы услуг»

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 – «Сервис»

Профиль подготовки «Социокультурный сервис»

### Кафедра туризма и сервиса

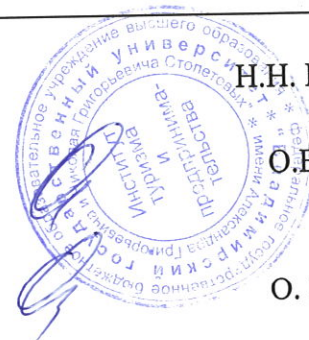
<b>Цель изучения дисциплины</b>	формирование у студентов компетенций в области психологических основ сервисной деятельности, а также целостного представления о современной теории и практике разрешения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов
<b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b>	<p>Тема 1. Психологические аспекты в организации сферы услуг</p> <p>Тема 2. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции</p> <p>Тема 3. Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе</p> <p>Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания</p> <p>Тема 5. Внутриличностные конфликты: их причины, разновидности и социальная роль</p> <p>Тема 6. Социальная природа и характер межличностных конфликтов</p> <p>Тема 7. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль.</p> <p>Тема 8. Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов</p> <p>Тема 9. Диагностика конфликтных ситуаций в сфере услуг, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов</p>
<b>Пререквизиты дисциплины</b>	«Деловые коммуникации и культура речи», «История туризма и сервиса».
<b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</b>	<p>УК-3 – способность осуществлять взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-4 – способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках</p>
<b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b>	<p>УК-3</p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-понятие и виды эффективного межличностного взаимодействия;</li> <li>понятия и методы конфликтологии;</li> <li>-психологические основы социального взаимодействия;</li> <li>– психологические механизмы социального взаимодействия и работы в команде.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в трудовом коллективе;</li> <li>– использовать основные психологические закономерности командообразования для оценки и реализации своей роли в команде;</li> <li>-оценивать свой вклад в деятельность команды.</li> </ul>

	<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками эффективного социального взаимодействия;</li> <li>- навыками работы в команде;</li> <li>- навыками адекватной оценки своей роли в команде.</li> </ul> <p><b>УК-4</b></p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках;</li> <li>- психологические закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</li> <li>- затруднения в устной и письменной коммуникации, являющиеся причинами конфликтных ситуаций.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной форме;</li> <li>- применять методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками деловых коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;</li> <li>- методиками составления суждений в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках;</li> <li>- навыками деловой коммуникации в конфликтных ситуациях.</li> </ul>
<b>Используемые инструментальные и программные средства</b>	Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatReader
<b>Форма текущего контроля</b>	Рейтинг-контроль (№ 1-3)
<b>Форма промежуточного контроля знаний</b>	Зачет

Составитель аннотации:

Заведующий кафедрой КиГ

Председатель учебно-методической комиссии  
Направления 43.03.01 Сервис



Н.Н. Наумова

О.Б. Ярьс

О. Б. Ярьс