

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

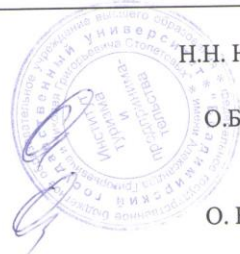
Цель изучения дисциплины	формирование у студентов компетенций в области психологических основ сервисной деятельности, а также целостного представления о современной теории и практике разрешения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	<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>
Пререквизиты дисциплины	«Деловые коммуникации и культура речи», «История туризма и сервиса».
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	<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>
Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>УК-3</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -понятие и виды эффективного межличностного взаимодействия; понятия и методы конфликтологии; -психологические основы социального взаимодействия; – психологические механизмы социального взаимодействия и работы в команде. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в трудовом коллективе; – использовать основные психологические закономерности командообразования для оценки и реализации своей роли в команде; -оценивать свой вклад в деятельность команды.

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

Составитель аннотации:

Заведующий кафедрой КиГ

Председатель учебно-методической комиссии
Направления 43.03.01 Сервис



Н.Н. Наумова

О.Б. Ярься

О. Б. Ярься