

АННОТАЦИЯ

рабочей программы по дисциплине

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования
программы бакалавриата по направлению подготовки

43.03.01- «Сервис»

Квалификация - бакалавр

Форма обучения – очная/заочная

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ:

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология» (Б.1.В.21) составлена в соответствии с учебным планом подготовки *бакалавров*, по направлению 43.03.01 «Сервис», в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и утвержденными стандартами и положениями Университета.

Целью освоения дисциплины является освоением студентами системы научно-практических знаний, умений и компетенций в области конфликтологии и реализация их в своей профессиональной деятельности.

1.2. ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Результаты освоения дисциплины «Конфликтология» определяются способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности и программой подготовки, а именно с видами профессиональной деятельности:

организационно-управленческая деятельность:

- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развития клиентурных отношений;

научно-исследовательская деятельность:

- участие в исследованиях потребительского спроса;
- мониторинг потребностей;
- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формирования клиентурных отношений;

производственно-технологическая деятельность:

- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

сервисная деятельность:

- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина относится к Блоку 1 (Б.1.В.21) *вариативной* части *вузовского компонента*. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения и на 5 курсе по заочной форме обучения. Вид промежуточной

аттестации: **зачёт**. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и компетенции студента, полученные по следующим дисциплинам: русский язык и культура речи, технологии продаж, поведение потребителей в сфере услуг, психологический практикум, психология делового общения, психология массовой коммуникации, деловые коммуникации, профессиональная этика и этикет, психология, психология здоровья, религиоведение, социология, культурология, страноведение, мировая культура и искусство, история мировой литературы и искусства, экскурсионная и выставочная работа, организация туристской деятельности, индустрия туризма.

1.4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

1.4.1. В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

общекультурные (ОК):

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

профессиональные (ПК):

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

1.4.2. В результате изучения дисциплины студент будет:

Знать:	- основные виды взаимодействия личности и среды в конфликтной ситуации (ОК-4,ПК-11) - основные потребности и возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности (ОК-4,ПК-11) - основные категории и понятия в конфликтологии (ОК-4,ПК-11) - теоретические основы конфликтологии, коммуникативные техники и технологии делового общения (ОК-4,ПК-11)
Уметь:	- находить пути благоприятного разрешения конфликтов (ОК-4,ПК-11) - работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности (ОК-4,ПК-11) - соблюдать требования профессиональной этики и этикета для предупреждения конфликтов (ОК-4,ПК-11)
Владеть:	- методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя (ОК-4,ПК-11) - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности (ОК-4,ПК-11) - приемами изучения конфликтов и личности потребителя (ОК-4,ПК-11)

1.5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		8	
Аудиторные занятия (всего)	50	50	-
В том числе:	-	-	-
Лекции	20	20	-
Практические занятия (ПЗ)	-	-	-
Семинары (С)	30	30	-
Самостоятельная работа (всего)	58	58	-
В том числе:	-	-	-
Подготовка к теоретическим сообщениям	10	10	-
Анализ специальной литературы	8	8	-
Подготовка к аудиторным занятиям	15	15	-

Работа с научными сайтами	10	10	-
Анализ презентаций	5	5	-
Подготовка к промежуточной аттестации	10	10	
Вид промежуточной аттестации (зачет)	зачет	зачет	
Общая трудоемкость часы	108	108	-
зачётные единицы	3	3	-

Интерактивные занятия – 10 часов

заочная форма обучения

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>	
		9	
Аудиторные занятия (всего)	10	10	-
В том числе:	-	-	-
Лекции	4	4	-
Практические занятия (ПЗ)	-	-	-
Семинары (С)	6	6	-
Самостоятельная работа (всего)	98	98	-
В том числе:	-	-	-
Письменные самостоятельные работы, включая контрольную работу	40	40	-
Подготовка к текущей аттестации (опросы и тестирование)	12	12	-
Изучение теоретического материала	20	20	-
Подготовка к промежуточной аттестации	26	26	-
Вид промежуточной аттестации (зачет)	зачет	зачет	
Общая трудоемкость часы	108	108	-
зачётные единицы	3	3	-

Интерактивные занятия – 4 часа