

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 16.11.2020 12:06:43

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac5da145f4135827a10ee37e752d19

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 29.04.2019 г., №9

Рабочая программа дисциплины

Основы конфликтологии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостинично-ресторанная деятельность

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: заочная

Общая трудоемкость 5 ЗЕТ

Виды контроля на курсах:
экзамен(ы) 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	6	6	6	6
Практические	12	12	12	12
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	18	18	18	18
Контактная работа	18	18	18	18
Сам. работа	153	153	153	153
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у студентов общих представлений о сущности, структуре и типах конфликтов, принципах и способах управления ими, моделях поведения в конфликтном взаимодействии для успешного осуществления профессиональной деятельности и бесконфликтной работы в команде
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
--------------------	------

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде****Знать:**

сущность и формы проявления конфликта в современных условиях общественной и личной жизни;
объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение конфликтов;
формы проявления и классификацию конфликтов;
структуру конфликта и ее основные компоненты;
функции конфликтов

Уметь:

анализировать условия и причины возникновения конфликтов;
осуществлять сравнительный анализ конфликтов и производить их классификацию;
определять способы и пути разрешения конфликтов;
выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации;
выявлять и анализировать истинные причины конфликта и предлагать на основе теоретических знаний наиболее адекватные пути выхода из них

Владеть:

Навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения конфликтности
Навыками неконфликтного взаимодействия в коллективе
Навыками неконфликтного общения с потребителями гостиничных услуг
Навыками управления эмоциональными переживаниями

ПК-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания**Знать:**

динамику протекания конфликтов;
стратегии поведения в конфликте
способы и пути управления конфликтами
критерии, формы и факторы завершения конфликтов
основные причины конфликтов в гостиничной индустрии и пути их разрешения

Уметь:

выявлять особенности конфликтов в работе гостиничных предприятий и определять пути их эффективного разрешения
прогнозировать развитие внутри- и межкорпоративных конфликтных ситуаций
предупреждать появление нежелательных конфликтов

Владеть:

Навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов