

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б.1.В.ОД. «Конфликтология»

Семестр: 5

Количество часов: 72

Количество зачетных единиц: 2

Курсовая работа: нет

Промежуточная аттестация: зачет

Место дисциплины в структуре ООП: Дисциплина «Конфликтология» относится к вариативной части базового цикла направления 43.03.01 *Сервис*, направленность «Производственный сервис».

Цель дисциплины: дать базовые знания по конфликтологии, понимание внутренних механизмов конфликтов; научить специалистов эффективно действовать в конфликтных ситуациях; обучить средствам и методам разрешения конфликтов, связанных с профессиональной деятельностью.

Задачи: ознакомление студентов с различными концепциями теории конфликта, разнообразными вариантами анализа его социальной природы; формирование системного представления о конфликтах; повышение уровня конфликтологической компетентности студентов; формирование конфликтоустойчивости специалистов; повышение компетентности студентов в вопросах эффективного взаимодействия в конфликтной ситуации.

Содержание дисциплины: Предмет задачи и методы конфликтологии. Становление конфликтологии как отрасли научного знания. Определения понятия конфликт, его структура и типология. Методологические принципы изучения конфликтов. Психологические особенности поведения личности в конфликте. Основы предупреждения конфликтов. Основы успешного разрешения конфликтов. Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты. Групповые конфликты. Социальные конфликты. Политические конфликты. Конфликты в организациях. Семейные конфликты. Конфликты в сфере управления. Конфликты в молодежной среде. Глобальные и региональные конфликты. Межэтнические конфликты.

Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины:
способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4); готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11); способностью к убеждению потребителя в качестве товара, услуги, в выгодности предложения, готовностью к предотвращению конфликтов (ПрК-3).

Образовательные технологии: чтение лекций с использованием мультимедиа; проведение практических занятий с использованием мультимедиа; проведение лекций-дискуссий в интерактивном режиме; проведение коллоквиумов / круглых столов по проблемам дисциплины; решение ситуативных задач и проведение ситуативно-ролевых игр.

Составитель: Л.А. Смирнова, кафедра гуманитарных дисциплин