

**Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.Б.17 Конфликтология**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис в торговле»
Год начала подготовки: 2018
Квалификация: Бакалавр
Трудоемкость: 3 з.е.
Форма промежуточной аттестации: экзамен

Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина относится к вариативной части базового цикла.

Содержание дисциплины (тематический план):

1. Предмет задачи и методы конфликтологии
2. Становление конфликтологии как отрасли научного знания
3. Определения понятия конфликт, его структура и типология
4. Методологические принципы изучения конфликтов
5. Психологические особенности поведения личности в конфликте
6. Основы предупреждения конфликтов
7. Основы успешного разрешения конфликтов
8. Внутриличностные конфликты
9. Межличностные конфликты
10. Групповые конфликты
11. Социальные конфликты
12. Политические конфликты
13. Конфликты в организациях
14. Семейные конфликты
15. Конфликты в сфере управления
16. Конфликты в молодежной среде
17. Глобальные и региональные конфликты
18. Межэтнические конфликты

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОК-4 – способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этические, конфессиональные и культурные различия;
ПК-11 – готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Разработчик: кафедра гуманитарных дисциплин