

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Наименование дисциплины (модуля)

Психология гостеприимства и конфликтология

### Наименование ОПОП ВО

43.03.02 Туризм. Международный туристский бизнес

### Цели и задачи дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины «Психология гостеприимства и конфликтология» является изучение причин, типов и динамики конфликтов в сфере гостеприимства, а также путей, методов и средств их разрешения и урегулирования.

В процессе изучения дисциплины студенты знакомятся с основными теоретическими положениями современной конфликтологии, различными научными подходами во взглядах на природу конфликта, его структуру, динамику, причины возникновения, вопросами типологии конфликтов.

Задачи освоения дисциплины «Психология гостеприимства и конфликтология» являются:

- формирование теоретической основы и целостного представления о конфликте;
- изучение принципов и основных теоретических подходов в психологии гостеприимства;
- формирование у студентов системы научных понятий и научно упорядоченных базовых представлений о конфликте как способе социального взаимодействия и как особом состоянии личности;
- профессиональное изучение методов конфликтологии с применением к сфере гостеприимства;
- формирование у студентов навыков практического исследования, анализа, а также профилактики и конструктивного разрешения конфликтов.

### Результаты освоения дисциплины (модуля)

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-3 : Способен организовать процесс обслуживания российских и иностранных туристов	ПКВ-3.2к : Организует процессы обслуживания потребителей и взаимодействие с производителями туристских услуг в России и за	РД1	Умение	анализировать конфликтные ситуации, возникающие в процессе обслуживания клиентов
			РД2	Умение	применять конфликтологические методики и стратегии для эффективного разрешения конфликтов с сфере гостеприимства

		рубежом	РДЗ	Навык	медиации для достижения разрешения в конфликтных ситуациях в сфере гостеприимства
--	--	---------	-----	-------	---

### Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

- 1) Конфликтология как наука, понятие о конфликте
- 2) Типология конфликтов, функции и динамика конфликтов в гостеприимстве
- 3) Причины и факторы конфликтов в сфере гостеприимства
- 4) Методы разрешения конфликтов в сфере гостеприимства

### Трудоемкость дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Трудоёмкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.В	3	2	37	0	36	0	1	0	35	3

### Составители(ль)

*Самойличенко А.К., старший преподаватель, Кафедра философии и юридической психологии, Aleksandr.Samoylichenko92@vvsu.ru*