

## 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

### Трудоёмкость 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)	Трудоёмкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						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*