

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ В ТУРИЗМЕ

по направлению 43.03.02 Туризм (бакалавриат)

1.Цели освоения дисциплины:

Дисциплина имеет целью формирование конфликтологической компетентности будущего специалиста в сфере туризма как составляющей общей профессиональной компетентности на основе освоения теоретических основ конфликтологии в сфере туризма, формирование представлений о методах предупреждения и разрешения конфликтов в работе с клиентами и коллегами.

Задачи освоения дисциплины:

- сформировать представление: о конфликтах, компромиссах и консенсусах в сфере туризма; о факторах, структуре и типологии конфликтов в сфере туризма;
- познакомить с этапами развития конфликта, деструктивным и конструктивным путями развития конфликтов; различными моделями управления развитием конфликтов в сфере туризма;
- обеспечить владение методикой разрешения конфликтов в процессе осуществления туристской деятельности;
- сформировать умения и навыки профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в сфере туризма.

2.Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Конфликтология в туризме» относится к вариативной части обязательных дисциплин учебного плана, Б1.Б.28.

Дисциплина опирается на знания, умения и компетенции (входные), освоенные при изучении следующих дисциплин и практик: «Сервисная деятельность», «Психология и педагогика», «Основы анимации в туризме», Креативные технологии в туризме, Управление персоналом в туризме.

Дисциплина связана с такими дисциплинами как: Организация управления туристским предприятием.

Является предшествующей для дисциплин: Информационная безопасность в туризме, Технологии туризма, Организация системы гостеприимства, Технология делового общения в сфере туризма и гостеприимства, Деловые коммуникации в сфере туризма, Организация транспортных услуг в туризме, Технологии продаж в туризме, Модели покупательского поведения, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

3.Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-4 Способность к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов	<p>знать: знать этнические, конфессиональные и культурные различия людей; сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; закономерности, особенности возникновения и развития социальных конфликтов в туристской деятельности;</p> <p>уметь: применять модели разрешения конфликтов в сфере туризма, развития социального партнерства, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия людей;</p> <p>владеть: навыками проведения мониторинга конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них, технологиями посредничества в конфликте, навыками профилактики конфликтов.</p>
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>знать: особенности деловой коммуникации;</p> <p>уметь: осуществлять разрешение конфликтов на различных уровнях общения;</p> <p>владеть: навыками осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.</p>

4.Общая трудоемкость дисциплины:

Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) – 4 зачетных единиц, 144 часа.

5. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины при проведении аудиторных занятий используются следующие образовательные технологии: лекции, практические занятия, семинарские занятия, электронные презентации, дискуссии, кейс технология, игровая технология, работа в малых группах.

При организации самостоятельной работы занятий используются следующие образовательные технологии: составление глоссария, разбор конкретных ситуаций, компьютерные презентации, написание эссе, подготовка индивидуальных и групповых проектов, портфолио.

6.Контроль успеваемости

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля: устный контроль, выполнение тестовых заданий, защита практических работ, докладов

Промежуточная аттестация проводится в форме: экзамена.