

АННОТАЦИЯ

РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология в туризме

по направлению 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриат)

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель 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.В.1.09.

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

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

Является предшествующей для дисциплин: Информационная безопасность в туризме, Технологии туризма, Организация системы гостеприимства, Сервисная практика, 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

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-4	знать: знать этнические, конфессиональные и культурные различия людей; сущность и формы

<p>Способность к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов</p>	<p>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>
<p>УК-4</p> <p>Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ и иностранном (ых) языке (ах)</p>	<p>знать: особенности деловой коммуникации;</p> <p>уметь: осуществлять разрешение конфликтов на различных уровнях общения;</p> <p>владеть: навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке РФ и иностранном (ых) языке (ах).</p>

4.Общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа)

5. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины при проведении аудиторных занятий используются следующие образовательные технологии: лекции с использованием презентаций, семинарские занятия с использованием активных и интерактивных форм (деловых игр, кейсов, дискуссий).

При организации самостоятельной работы занятий используются следующие образовательные технологии: работа с электронными учебными пособиями, компьютеризированными тестами, решение ситуационных задач, использование Интернет-ресурсов, пакетов прикладных программ.

6. Контроль успеваемости

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля: тестирование, выполнение заданий.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.