

# 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, Ознакомительная практика.

Является предшествующей для дисциплин: Организация управления туристским предприятием, Информационная безопасность в туризме, Технологии туризма, Организация системы гостеприимства, Сервисная практика, Деловые коммуникации в сфере туризма, Организация транспортных услуг в туризме, Технологии продаж в туризме, Профессиональная этика и этикет, Управление персоналом в туризме, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

<b>Код и наименование реализуемой компетенции</b>	<b>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций</b>
ПК-4 Способность к организации процесса обслуживания потребителей и	<b>знать:</b> знать этнические, конфессиональные и культурные различия людей; сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни;

(или) туристов	<p>закономерности, особенности возникновения и развития социальных конфликтов в туристской деятельности;</p> <p><b>уметь:</b> применять модели разрешения конфликтов в сфере туризма, развития социального партнерства, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия людей;</p> <p><b>владеть:</b> 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><b>знать:</b> особенности деловой коммуникации;</p> <p><b>уметь:</b> осуществлять разрешение конфликтов на различных уровнях общения;</p> <p><b>владеть:</b> навыками осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.</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.