

43.03.01 Сервис
Бакалавриат
профиль Сервис инженерных систем гостинично-туристских комплексов и спортивных сооружений
АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
«Психология и конфликтология в сервисе»
Обязательная
форма обучения – очная

Составитель аннотации – Новикова Светлана Сергеевна к.п.н, доцент каф ОПиСК 

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	Формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества. Тема 9 Виды методов групповой работы с персоналом.
Содержание дисциплины	Тема 1. Отрасли психологии. Место психологии в системе наук. Тема 2. Методология и методы исследования в психологии Тема 3. Психология общения в сервисе Тема 4. Поведение человека как проявление отношения Тема 5. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг. Тема 6 Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения. Тема 7 Методы психологического воздействия в деловом общении Тема 8 Особенности диагностики в работе специалиста сервиса
Формируемые компетенции (коды)	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывать их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии УК-3.3. Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Введение в специальность, Психология, Ознакомительная практика, Сервисная практика
Образовательные технологии	лекционные занятия, практические занятия, самостоятельная работа
Формы текущего контроля успеваемости	контрольный опрос; коллоквиум
Форма промежуточной аттестации	зачет

Зав.кафедрой _Общей психологии
и социальных коммуникаций



Шуванов И.Б.