

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Психология и конфликтология в сервисе»**

43.03.01, Сервис, Бакалавриат
Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры,

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
Психология и конфликтология в сервисе
обязательной части учебного плана
очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3 / 108
Цель изучения дисциплины	является 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.
Содержание дисциплины	Отрасли психологии. Место психологии в системе наук. Методология и методы исследования в психологии; Психология общения в сервисе; Поведение человека как проявление отношения; Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг.; Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.; Методы психологического воздействия в деловом общении; Особенности психологической диагностики в работе специалиста сервиса; Виды методов групповой работы с персоналом.
Формируемые компетенции (коды)	УК-3

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 обосновывает 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
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Психология; Сервисная практика; Событийное волонтерство; Технологическая практика; Преддипломная практика; Проектная практика
Образовательные технологии	Лекционные занятия, Практические занятия, срс
Форма промежуточной аттестации	Зачет