

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля)

Социальная конфликтология в сервисе

Наименование ОПОП ВО

43.03.01 Сервис. Имиджмейкерские услуги

Цели и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Социальная конфликтология в сервисе» является формирование профессиональных качеств выпускника, основанных на знаниях социального конфликта, его типах и динамике развития, путях и методах, а также средствах его разрешения и урегулирования, ориентированных на эффективное взаимодействие в сфере сервиса.

Задачи освоения дисциплины: - сформировать представления о понятии, типологии, сущности функционирования социального конфликта; - исследовать причины, динамику развития и разрешения социального конфликта; - приобрести навыки конструктивного разрешения и предотвращения конфликтов в сфере сервиса.

Результаты освоения дисциплины (модуля)

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-1 : Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКВ-1.1к : Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	РД1	Знание	сущности и формы проявления социального конфликта в деятельности персонала контактной зоны предприятия сервиса
			РД2	Знание	знания способов совершенствования бесконфликтного взаимодействия в межличностном общении
			РД3	Навыки	владение клиентоориентированными технологиями разрешения социальных конфликтов в сервисной деятельности
			РД4	Навыки	владение методами и методиками совершенствования системы клиентских отношений

			РД5	Умение	пользоваться клиентоориентированные технологиями для совершенствования системы клиентских отношений
--	--	--	-----	--------	---

Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

- 1) Введение в социальную конфликтологию.
- 2) Общая теория конфликта
- 3) Сущностные характеристики внутриличностного конфликта.
- 4) Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта
- 5) Межличностный конфликт и его особенности.
- 6) Конфликт в сервисной организации и его основные формы.
- 7) Способы предупреждения и разрешение конфликтов
- 8) Управление конфликтами

Трудоемкость дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Трудоёмкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.ДВ.А	5	3	55	18	36	0	1	0	53	3

Составители(ль)

Мельникова Л.А., кандидат культурология наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий, lyudmila.melnikova@vvsu.ru