Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Агабекян Раиса Левоновна
Должность: ректор
Дата подписания: 08.06.2021 11:15:12
Уникальный программный ключ:
4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcda9201d015c4dbaa123ff7747a7307b9b8fbcbb

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования
«АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ»
(г. Краснодар)

Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры Технологий сервиса и деловых коммуникаций Академии ИМСИТ, протокол №8 от 19 марта 2018 года, зав. кафедрой, доцент

_____ Н.И. Севрюгина

УТВЕРЖДЕНО
Научно-методическим советом академии
протокол №8 от 16 апреля 2018 года
Председатель НМС,
проректор по учебной работе,
профессор

_____ Н.Н. Павелко

Б1.В.12 «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА»

АННОТАЦИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
По направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело
направленность (профиль) программы
«Гостиничная деятельность»
Квалификация

Краснодар
2018

Цель и задачи изучения дисциплины:	**Целью изучения дисциплины** является изучение сущности, структуры, функций конфликтов; изучение понятия управления конфликтами, регулирование конфликта, методов и стилей разрешения конфликта; изучение творческого подхода к управлению организациями с распределенными полномочиями между центром и субъектами управления, а также этика и личные качества участников предпринимательской деятельности. **Задачи дисциплины:** - знакомство студентов с развитием современной конфликтологии; - изучение методов управления конфликтами; - изучение объективных и личностных факторов возникновения конфликта; - изучение гендерных конфликтов; - изучение способов предупреждения и разрешения конфликтов; - изучение причин и профилактика стрессовых ситуаций, стратегия стрессоустойчивого поведения; - знакомство со способами проведения переговоров как способа разрешения конфликтов.
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	**Наименование разделов дисциплины:** 1. Становление конфликтологии. Предмет конфликтологии и методы исследования. Понятие и типология конфликтов. Структура конфликта 2. Причины конфликтов. Функции конфликта. Динамика конфликта 3. Понятие и виды внутриличностных конфликтов 4. Причины и последствия внутриличностных конфликтов 5. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов 6. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов 7. Межличностный конфликт в управлении персоналом 8. Конфликты в организации при управлении персоналом 9. Межгрупповой конфликт. Основные виды межгрупповых конфликтов 10. Предупреждение конфликтов в управлении кадрами 11. Разрешение конфликтов персонала 12. Переговоры как способ разрешения конфликтов
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия(ОК-6) способностью организовывать работу исполнителей(ОПК-2) готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую

	гостиничную деятельность (ОПК-3) готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4)
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:	***Знать*:** · природу социального конфликта; · причины социальных конфликтов и пути их преодоления; · закономерности конфликтного и неконфликтного поведения; · возможности управления нестандартной ситуацией и оказания позитивного влияния на окружающих. ***Уметь:*** · распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства; · прогнозировать развитие конфликтной ситуации; · предупреждать появление нежелательных конфликтов; · выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации. ***Владеть навыками:*** · управления эмоциональными переживаниями; · поведения в стрессовой ситуации; · позитивного влияния на партнеров; · успешного ведения переговоров и защиту своих интересов.
Формы проведения занятий, образовательные технологии:	Лекционные занятия: проблемные лекции, лекция – визуализация, лекция-беседа, лекция - анализ ситуаций. Практические занятия: тематические семинары, проблемные семинары, метод «круглого стола», метод «коллективной мыслительной деятельности», методы анализа проблемных ситуаций, логико- методологическое проектирование, решение задач.
Используемые инструментальные и программные средства:	Средства проекции (презентации), программированного контроля (тестирования)
Формы промежуточного контроля:	Текущие оценки знаний, тестирование, доклады, самостоятельные работы
Общая трудоемкость изучения дисциплины:	252ч./7 з.е
Форма итогового контроля знаний:	Зачет, экзамен