

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ» (г. Краснодар)

Документ подписан государственно-образовательным учреждением высшего образования
Информация о владельце:
ФИО: Агабемян Р. Л. Девонян
Должность: ректор
Дата подписания: 26.06.2023 11:56:20
Уникальный программный ключ:
4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9fbcbe

УТВЕРЖДАЮ
Ректор Академии ИМСИТ,
профессор Агабемян Р. Л. 28 марта
2023 г.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.07 Конфликтология

Специальность 43.02.16. Туризм и гостеприимство

Нормативный срок освоения ОПОП ППССЗ 3г. 10 мес.

Уровень подготовки базовый

Наименования квалификации Специалист по туризму и гостеприимству

Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- использовать необходимые нормативно-правовые документы с целью обеспечения защиты свои прав и прав клиентов в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством;
- анализировать и оценивать причины возникновения конфликтных и стрессовых ситуаций;
- организовывать и осуществлять переговоры по возникающим спорным проблемам.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- основные источники возникновения и причины развития конфликтов и стрессов в гостиничном сервисе;
- методы предупреждения и урегулирования конфликтов;
- стратегии разрешения конфликтов;
- порядок организации сотрудничества при преодолении конфликтов;
- организационный механизм управления конфликтами и стрессами;
- разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов;
- документацию, применяемую при разрешении конфликтов;
- роль руководителя в управлении конфликтами;
- нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров.

Перечень формируемых компетенций:

В процессе освоения дисциплины у обучающихся должны формироваться общие компетенции (ОК):

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

В процессе освоения дисциплины у обучающихся должны формироваться профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2 Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Программой учебной дисциплины предусмотрены следующие виды учебной работы:

| Вид учебной деятельности | Объем часов всего |
|---|--------------------------|
| Объем общеобразовательной программы | 49 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 45 |
| Консультации | |
| В том числе: | |
| лекции | 27 |
| практические занятия лабораторные работы | 18 |
| Курсовая работа (если предусмотрена) | |
| Самостоятельная работа студента (всего) | 4 |
| В том числе: самостоятельная работа над курсовой работой (если предусмотренная) | |
| Промежуточная аттестация | |
| Вид промежуточной аттестации – дифф.зачет | 3 семестр |

