

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»

Должность: ректор

(г. Краснодар)

Дата подписания: 02.06.2022 12:41:27

Уникальный программный ключ:

4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9fbcbce

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Академии ИМСИТ,

профессор Агабекян Р. Л.

28 марта 2022 г.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.07 Конфликтология

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Нормативный срок освоения ОПОП ШСССЗ 3г. 10 мес.

Уровень подготовки базовый

Наименования квалификации специалист по 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

