

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

Кафедра            «Экономика транспортной инфраструктуры и управление  
строительным бизнесом»

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Психология и конфликтология в индустрии туризма и гостеприимства»**

Направление подготовки:	<u>43.03.03 – Гостиничное дело</u>
Профиль:	<u>Гостиничная деятельность</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очная</u>
Год начала подготовки	<u>2020</u>

## 1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания» является: ознакомление бакалавров с основами психологии и использования психологических знаний в сфере гостеприимства и общественного питания, формирование представления о видах, функциях психологии общения, развитие навыков эффективного общения, формирование навыков осуществления психологического анализа различных ситуаций взаимодействия, повышение конфликтологической компетентности учащихся, формирование представлений о конфликтах, как об одной из сторон социальных взаимоотношений, о причинах, сущности, формах и динамике конфликтов, возникающих в организациях сферы гостеприимства и общественного питания, об особенностях поведения людей в условиях острого столкновения и противоборства, а также ознакомление учащихся с путями разрешения конфликтных ситуаций, способами управления конфликтом и его предупреждения.

## 2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Психология и конфликтология в индустрии туризма и гостеприимства" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПКР-6	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

## 4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

4 зачетные единицы (144 ак. ч.).

## 5. Образовательные технологии

Проведение практических занятий с использованием тестовых материалов (инструкций, текстов и бланков для заполнения опросников, ключей обработки) – методики диагностики способов реагирования в конфликте, стилей руководства коллективом и др. В ходе практических занятий студентам предлагается выполнить ряд упражнений, направленных на отработку навыков взаимодействия в конфликтных ситуациях, приемов управления конфликтами. Для реализации познавательной и творческой активности бакалавра в учебном процессе используются современные образовательные технологии, дающие возможность повышать качество образования, более эффективно использовать учебное время и снижать долю репродуктивной деятельности учащихся за счет снижения времени, отведенного на выполнение самостоятельной работы. В рамках дисциплины в учебном процессе предусмотрено использование активных и интерактивных форм проведения занятий (семинар-дискуссия,

разбор конкретных практических ситуаций, презентации докладов с широким обсуждением в группе) с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекций и практических занятий и самостоятельной работы студентов. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), в том числе мультимедиа-лекции. Один из этих приемов – создание проблемной ситуации. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться обучающимся. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач) в объёме 12 часов. Остальная часть практического курса (4 часов) проводится с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе – для решения проблемных задач, основанных на коллективных способах обучения, и для проведения тестирования. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям. В рамках учебной дисциплины предусмотрены встречи с представителями гостиничного и ресторанного бизнеса, посещение профессиональных выставок. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 6 разделов, представляющих собой логически завершённый объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях. Опросы. Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Решение заданий в тестовой форме. Проводится два раза в течение изучения дисциплины (семестр), с использованием персональных компьютеров и программного обеспечения АСТ-тест. Виды образовательных технологий, применяемых во время обучения.

Образовательные технологии Достижимые результаты Проблемное обучение Рассмотрение проблемных ситуаций во время проведения практических занятий и проблемной лекции и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности. Исследовательские методы в обучении Используется при подготовке реферата и докладов. Метод дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа) На практических занятиях, во время проведения дискуссии, лекции диалог. Сотрудничество трактуется как идея совместной развивающей деятельности. Информационно-коммуникационные технологии Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ. .

## **6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)**

## РАЗДЕЛ 1

### Основные понятия психологии и конфликтологии

#### Основные понятия психологии и конфликтологии

1.1. Основные понятия психологии и ее использование в сферах гостеприимства и организации общественного питания

1.2. Основные понятия конфликтологии и ее использование в сферах гостеприимства и организации общественного питания

1.3. Социальное и психологическое содержание конфликтов, предмет конфликтологии

1.4. Конфликтологическая компетентность как значимый фактор в разрешении, управлении и профилактики конфликтов

## РАЗДЕЛ 2

### Общие и специфические характеристики конфликта

#### Общие и специфические характеристики конфликта

2.1. Базовые категории, понятия и определения конфликта

2.2. Функции конфликтов и их общие характеристики

2.3. Виды конфликтов: основания для типологии конфликтов

2.3.1. Сферы конфликтов. Вовлеченность участников.

2.3.2. Соотношение в конфликте предмета и объекта. Продолжительность конфликта.

2.3.3. Особенности развития конфликта, его последствия.

2.3.4. Возрастная периодизация.

## РАЗДЕЛ 3

### Теоретические подходы в анализе конфликтов

#### Теоретические подходы в анализе конфликтов

3.1. Организационный подход

3.2. Деятельностный подход

3.3. Личностный подход

3.4. Ситуационный подход

3.5. Коммуникативный, игровой, междисциплинарный подходы

## РАЗДЕЛ 4

### Личностные и психологические причины конфликтов

#### Личностные и психологические причины конфликтов

4.1. Противоречие, как причина возникновения конфликта

4.1.1. Бессознательные субъективные факторы

4.1.2. Индивидуально-типологические и характерологические факторы

4.1.3. Особенности направленности личности и ее опыт

4.2. Особенности внутриличностных конфликтов

4.3. Психологические характеристики конфликтных личностей

## РАЗДЕЛ 5

### Организационные конфликты

## Организционные конфликты

### 5.1. Причины конфликтов в организациях

#### 5.1.1. Несправедливая оценка труда

#### 5.1.2. Конфликтные социальные роли

#### 5.1.3. Несоответствие стиля руководства уровню зрелости коллектива и ситуации управления

#### 5.1.4. Недостатки в организации управления

#### 5.1.5. Инновации и конфликт

### 5.2.Профилактика конфликтов в организациях

#### 5.2.1. Снижение уровня конфликтности как основная стратегия профилактики конфликтов в организации

### 5.3. Методы разрешения конфликтов в организациях

#### 5.3.1. Объективный анализ ситуации, противоречий, действий оппонентов

#### 5.3.2. Общие психологические принципы разрешения конфликтов

## РАЗДЕЛ 6

### Психологическая и конфликтологическая компетентность менеджера

#### Психологическая и конфликтологическая компетентность менеджера

##### 6.1. Этика, этические принципы и нормы деловых людей

##### 6.2.Основные тактики разрешения конфликтов

###### 6.2.1. Тактики избегания, применения силы, односторонних уступок

###### 6.2.2. Тактики компромисса, сотрудничества

##### 6.3. Универсальные средства разрешения конфликтов

## Экзамен