

Психология конфликтов в сфере социокультурного сервиса

Закреплена за кафедрой
Учебный план

Кафедра Общей и прикладной психологии
43.03.01_Сервис_2018.plx
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Профиль: Социально-культурный сервис

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	систематизация знаний о современных подходах изучения конфликта, задачах оказания профессиональной помощи, используя комплекс теоретических знаний и практических технологий по анализу и управлению конфликтом.
2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать:	
основные понятия трудового коллектива и профессиональной деятельности;	
Уметь:	
руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	
Владеть:	
навыками выстраивать процесс коммуникации в своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
ПК-4: готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	
Знать:	
принципы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	
Уметь:	
использовать принципы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	
Владеть:	
навыками исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	
ПК-9: способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	
Знать:	
прогнозирование и профилактика конфликтов	
Уметь:	
анализировать способы и методы прогнозирования и профилактики конфликтов учитывая основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	
Владеть:	
навыками диагностики и прогнозирования и профилактики конфликтов	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

2.1 Знать:
основные понятия трудового коллектива и профессиональной деятельности;
принципы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
прогнозирование и профилактика конфликтов
2.2 Уметь:
руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
использовать принципы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
анализировать способы и методы прогнозирования и профилактики конфликтов учитывая основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
2.3 Владеть:
навыками выстраивать процесс коммуникации в своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
навыками исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
навыками диагностики и прогнозирования и профилактики конфликтов

Наименования видов учебной деятельности	Всего часов	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
	2 курс, 3 семестр	3 курс
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе:	54	10
Лекции	18	4
Практические занятия	36	6
Самостоятельная работа	90	130
Контроль (форма промежуточной аттестации) зачет	-	4
Общая трудоемкость дисциплины	144	144