

# 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)   |  |
| <b>ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</b>   |  |
| <b>Знать:</b>  |  |
| основные понятия трудового коллектива и профессиональной деятельности;   |  |
| <b>Уметь:</b>  |  |
| руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;                   |  |
| <b>Владеть:</b>  |  |
| навыками выстраивать процесс коммуникации в своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия       |  |
| <b>ПК-4: готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</b> |  |
| <b>Знать:</b>  |  |
| принципы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов  |  |
| <b>Уметь:</b>  |  |
| использовать принципы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов                           |  |
| <b>Владеть:</b>  |  |
| навыками исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов  |  |
| <b>ПК-9: способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</b>  |  |
| <b>Знать:</b>  |  |
| прогнозирование и профилактика конфликтов  |  |
| <b>Уметь:</b>  |  |
| анализировать способы и методы прогнозирования и профилактики конфликтов учитывая основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности         |  |
| <b>Владеть:</b>  |  |
| навыками диагностики и прогнозирования и профилактики конфликтов   |  |

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

|  |
|--|
| <b>2.1 Знать:</b>  |
| основные понятия трудового коллектива и профессиональной деятельности;   |
| принципы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов                                  |
| прогнозирование и профилактика конфликтов  |
| <b>2.2 Уметь:</b>  |
| 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   |
| <b>2.3 Владеть:</b>  |
| 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,<br>3 семестр | 3 курс                 |
| <b>Контактная работа</b> обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе: | <b>54</b>            | <b>10</b>              |
| Лекции   | 18                   | 4                      |
| Практические занятия   | 36                   | 6                      |
| <b>Самостоятельная работа</b>  | <b>90</b>            | <b>130</b>             |
| <b>Контроль</b> (форма промежуточной аттестации) <b>зачет</b>  | -                    | <b>4</b>               |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>   | <b>144</b>           | <b>144</b>             |