

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:

Декан естественно-географического
факультета



С.В.Жеглов

« 31 » августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ
ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Уровень основной профессиональной образовательной программы

бакалавриат

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) Гостиничная деятельность

Форма обучения Очная

Сроки освоения ОПОП Нормативный, 4 года

Факультет Естественно-географический

Кафедра Экономической и социальной географии и туризма

Рязань, 2020

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Б1.О.15 «Психология и конфликтология в организации сферы гостеприимства и общественного питания» является формирование у обучающихся компетенций наиболее актуальных и значимых разделов дисциплины, в частности, изучение историко-культурных, этносоциальных потребностей человека и способов их удовлетворения; способов установления гармоничных отношений в работе с клиентами. создание благоприятного психологического климата в коллективе; изучение и использование знаний потребностей общества и личности в сфере гостеприимства и общественного питания, а также основы психологических процессов управленческой деятельности в профессии; применение навыков работы как с гетерогенными группами в целях предупреждения конфликтных ситуаций, улучшение коммуникативных взаимодействий в профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Дисциплина «Психология и конфликтология в организации сферы гостеприимства и общественного питания» относится к Бока 1 (Обязательная часть).

2.2. Для изучения данной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины и модули:

- Информационно-коммуникативные технологии в организации сферы гостеприимства и общественного питания
- Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания
- Маркетинг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

2.3. Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения, владение, формируемые данной дисциплиной:

География международного туризма

- Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями
- Введение в гостеприимство
- Основы проектной деятельности и командной работы
- Реклама в гостиничном бизнесе
- Культура обслуживания в гостиничных комплексах
- Служебный этикет в гостиничном предприятии

– Производственная практика (научно-исследовательская работа)

2.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных (УК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций.

№ п/п	Код и содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Владеть
1	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, выбирает стиль руководства и общения, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	психологические особенности социальной коммуникации и взаимодействия в командной работе, выбирая стиль руководства для реализации своей роли в команде, исходя из стратегии сотрудничества в достижении поставленной цели	осуществлять социальное взаимодействие в командной работе, реализовывать свою роль исходя из стиля руководства и вида общения, в целях эффективного сотрудничества в достижении поставленной цели	знаниями психологических особенностей социальной коммуникации и взаимодействия в командной работе, исходя из стиля руководства и вида общения, в целях эффективного сотрудничества в достижении поставленной цели
2.	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2 Определяет и эффективно применяет способы межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического, этического и философского контекста социокультурной ситуации	межкультурное разнообразие общества в зависимости от социально-исторического, социокультурного развития этнических и языковых групп с учётом природно-климатических условий их среды обитания необходимые в организации туризма как сферы экономики страны	эффективно применять способы межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического, социокультурного развития этнических и языковых групп с учётом природно-климатических условий их среды обитания необходимые в организации туризма как сферы экономики страны	способами межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического, социокультурного развития этнических и языковых групп с учётом природно-климатических условий их среды обитания необходимые в организации туризма как сферы экономики страны в международном разделении труда
3	УК-6. Способен управлять своим	УК-6.1. Знает основные принципы и использует приемы самообразования и саморазвития.	базовые потребности, для самоактуализации, определения целей самообразования	определять цели, задачи и механизмы саморазвития; управлять своим временем, в	практическими навыками самореализации и моделировать траекторию саморазвития на основе принципов образования в

	временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		саморазвития; критерии, концепции управления своим временем, в целях самореализации основ принципов образования в онтогенезе	целях самореализации основ принципов образования в онтогенезе	онтогенезе
		УК-6.2. Оценивает и эффективно использует личные ресурсы для управления своим временем в процессе выстраивания, реализации траектории саморазвития.	методы, методики, способы моделирования личностного и профессионального роста для реализации траектории саморазвития	оценивать эффективность саморазвития, личностного и профессионального роста для реализации траектории саморазвития	эффективными методами, методиками, способами, технологиями, техниками моделирования личностного и профессионального роста для реализации траектории саморазвития
		УК-6.3. Планирует и реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	условия, средства, технологии личностного, карьерного роста, в условиях моделирования перспективного развития профессиональной деятельности и требований рынка труда	определять цели и задачи личностного и карьерного роста в достижении намеченной цели в профессиональной деятельности с учётом условий перспективы развития требований рынка труда.	способами, техниками, методиками планирования и реализации намеченных целей деятельности с учётом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
3	ПК-2 Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	ПК-2.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Цели и задачи проекта, технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Определять цели и задачи проекта, составлять технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Навыками определения целей и задач проекта, составления технико-экономического обоснования проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности
4	ПК-3 Способен обеспечить формирование и	ПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов	Внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне	Разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов	Методами разработки внутренних стандартов и регламентов процессов

внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	подразделения организации избранной сферы деятельности	обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
	ПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	Методы внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	Обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	Методами внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы
	ПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	Процедуру соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	Организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	Методами организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр № 3
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		68	58
В том числе:			
Лекции (Л)		16	16
Практические занятия (ПЗ), семинары (С)		34	34
Лабораторные работы (ЛР)			
Иные виды занятий			
2. Самостоятельная работа студента (всего)		58	58
3. Курсовая работа	КП		
	КР		
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	+	+
	экзамен (Э)		
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	108	108
	зач. ед.	3	3

Дисциплина частично реализуется с применением дистанционных образовательных технологий на платформах ZOOM, Skype, Moodle, Microsoft Teams.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
3	1	Историко-культурные, этносоциальные потребности человека и способов их удовлетворения в сфере гостеприимства общественного питания	Иерархия потребностей. Пирамида потребностей А. Маслоу. Физиологические потребности Потребность безопасности. Потребность принадлежать к социальной группе. Потребности признания и уважения. Потребности самовыражения. Развитие концепции А. Маслоу в трудах его последователей. Потребности человека и его ценности. Историческое значение концепции Маслоу для развития науки о человеческих потребностях. Значение теории А. Маслоу в сфере туризма. Трансформация пирамиды А. Маслоу. Значение мотивации сотрудника с учетом иерархии потребностей. Теория приобретенных потребностей Д. Мак-Клелланда её значение в развитии сферы гостеприимства и общественного питания. Мотивационно-гигиеническая теория Ф. Герцберга её

		значение в развитии сферы гостеприимства и общественного питания. Значение работ И.П. Павлова в развитии сферы гостеприимства и общественного питания. Мотивы и стимулы. Анализ мотивов. Цель изучения мотивов. Использование теории Д. Мак-Грегора в управленческой сфере гостеприимства и общественного питания.
2	Потребности общества и личности в сфере гостеприимства и общественного питания.	Психоаналитический подход З. Фрейда. Использование психоанализа для исследования потребностей в сфере сферы гостеприимства и общественного питания. Бихевиористские и психоаналитические подходы в современной рекламе. Шоковая реклама. Теория проявляющихся потребностей. Список личных предпочтений А. Эдвардса. Семиотический подход. Знаки и символы в современной рекламе и мотивации. Речевые приемы и практики. Визуальные практики. Комплексные приемы. Понятие бренда в сфере гостеприимства и общественного питания. Механизм воздействия на потребителя. Способы привлечения внимания и вызова интереса в сфере сферы гостеприимства и общественного питания. Психологические якоря. Механизм якорения. Использование якорного эффекта для мотивации потребителей в сфере сферы гостеприимства и общественного питания.
3	Способы установления гармоничными отношениями в работе с клиентами	Зарубежные подходы реализации способов установления гармоничными отношениями в работе с клиентами. Классификация Д. Рисмэна. Классификация Р. Хейли.. Исследования поведения потребителей. Работы П. Андерхилла. Пять постулатов SCL. Потребитель как экономический человек. действие потребителя. Целевое поведение потребителя. Стадии потребительского поведения. Начальная стадия. Поиск информации. Источники информации. Обработка информации. Предпокупочная оценка вариантов. Покупка. Импульсные покупки. Приемы, стимулирующие импульсные покупки. Потребление. Оценка удовлетворенности. Утилизация.
4	Основы общения и конфликтологии.	4.1. Управление и регулирование конфликтных ситуаций с группами туристов и с индивидуальными туристами и другими клиентами гостеприимства и общественного питания. Особенности обслуживания детей в сфере гостеприимства и общественного питания. Способы установления гармоничными отношениями в работе с клиентами различного возраста, социального статуса, этноса, языковых групп. Способы коррекции конфликтных ситуаций. Основы общения. Структура общения. Основные структурные компоненты общения по концепции А.А. Леонтьева. Значение ценностных ориентаций личности потребителей в сфере Способы установления гармоничными отношениями в работе с клиентами

Ценности как потребностные убеждения. Выявление личностных ценностей человека. Концепция стиля жизни потребителей сферы гостеприимства и общественного питания.. Влияние культурных факторов на потребление. Поведение потребителя в различных национальных культурах.

4.1. Основы психологических процессов управленческой деятельности в профессии

Социальная роль и функции конфликтологии в обществе. Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе. Объективные предпосылки и факторы возникновения социальных конфликтов: природные, исторические, культурные, цивилизационные, экономические, политические, психологические, личностные. Организационно-управленческие основы возникновения социальных конфликтов. Социально-психологические условия и причины возникновения конфликтов. Личностная природа и детерминация конфликтных ситуаций. Проблема классификации конфликтов в зарубежной и отечественной конфликтологии. Многообразие общественных отношений как предпосылка разнообразия социальных.

4.2. Проблемы коллективных коммуникаций.

Корпоративная этика.

Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов. Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны межличностных конфликтов. Формы протекания межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба. Конфликты «руководитель - подчиненный», их предпосылки, содержание и особенности. Межличностные конфликты в сфере туризма и гостиничной. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль. Социальная природа, особенности и причины возникновения групповых конфликтов. Основные сферы проявления групповых конфликтов: трудовые коллективы, социально-групповое взаимодействие, межнациональные отношения, социальная структура общества. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения.

4.3. Профессиональные конфликты. Конфликты в организации. Управленческие конфликты. Конфликт «профессионал-клиент». Коллегиальные отношения в сфере услуг. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов.

Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов. Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны

		<p>межличностных конфликтов. Формы протекания межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба. Конфликты «руководитель - подчиненный», их предпосылки, содержание и особенности. Межличностные конфликты в сфере гостеприимства и общественного питания. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль. Социальная природа, особенности и причины возникновения групповых конфликтов. Основные сферы проявления групповых конфликтов: трудовые коллективы, социально-групповое взаимодействие, межнациональные отношения, социальная структура общества. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения.</p>
5	<p>Управление взаимодействием и взаимоотношениями в профессиональной деятельности и создании благоприятного психологического климата в коллективе</p>	<p>Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов. Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учёт объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов. Сбалансированность социального взаимодействия в предупреждении конфликтов: баланс ролей, баланс управленческих решений, баланс поведения, баланс самооценки и внешней оценки, баланс взаимных услуг, баланс возможного ущерба. Значение корпоративной этики в создании благоприятного психологического климата в коллективе</p>

2.2. Перечень лабораторных работ (при наличии), примерная тематика курсовых работ (при наличии)

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 34 часов. Видами СРС являются:

- Подготовка к практическим занятиям
- Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы
- Работа со справочными материалами
- Выполнение индивидуальных и контрольных заданий

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

(см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний, обучающихся по дисциплине (при необходимости)

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор(ы), наименование, место издания и издательство, год
1	Свенцицкий А. Л. Организационная психология. Учебник для вузов: Гриф УМО ВО М.:Издательство Юрайт, 2019 https://biblio-online.ru/book/6B16DBC7-8372-4205-9864-AFC5C0EFF91F (дата обращения 05.05.20)
2	Лопарев, А.В. Знаменский Д.Ю. Конфликтология М. : Издательство Юрайт, 2018 www.biblio-online.ru/book/44D218F0-8246-4E87-B9BD-A280E2AEE336 (дата обращения 05.05.20)
3	Петрова Е.А, Голенков А.В., Шмелёва С.В. Психология. Серия: Социальное образование XXI века https://www.litres.ru/a-v-golenkov/psihologiya-uchebnik/chitat-onlayn/ (дата обращения 05.05.20)

5.2. Дополнительная литература

	Автор(ы), наименование, место издания и издательство, год
1	Гуревич, П.С. Психология учебник для академического бакалавриата / П.С. Гуревич. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва., Издательство Юрайт, 2019. — 465 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-9916-5042-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/431923 (дата обращения: 05.05.2020).

2	Дружинин В. Психология. Учебник для гуманитарных вузов. https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/drugin/index.php (дата обращения 05.05.2020)
3	Забродин, В.Ю. Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/453410 (дата обращения: 05.05.2020).
4	Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебное пособие для академического бакалавриата Издательство Юрайт, 2019. RL: https://biblio-online.ru/bcode/438316

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. ВООК.ru [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: (15.04. 2020).
2. East View [Электронный ресурс]: [база данных]. - Доступ к полным текстам статей научных журналов из сети РГУ имени С. А. Есенина. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com> (дата обращения: 15.04.2020).
3. Royal Society of Chemistry journals [Электронный ресурс] : [база данных]. – Доступ к полным текстам архива научных журналов 1841-2007 гг. из сети РГУ имени С.А. Есенина. Режим доступа: <http://pubs.rsc.org/en/Journals?key=Title&value=Current> (дата обращения: (15.04. 2020).
4. Труды преподавателей [Электронный ресурс]: коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 15.04.2020).
5. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 15.04.2020).
6. Электронная библиотека диссертаций [Электронный ресурс] : официальный сайт / Рос. гос. б-ка. - Москва : Рос. гос. б-ка, 2003 -. - Доступ к полным текстам из комплексного читального зала НБ РГУ имени С. А. Есенина. - Режим доступа: <http://diss.rsl.ru> (дата обращения: 15.04.2020).
9. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <https://www.biblio-onJine.ru> (дата обращения: 20.04.2020).
10. Лань [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа <http://e.lanbook.com> (дата обращения: 20.04.2020).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: <http://elibrarv.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 15.04.2020).
2. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: <https://cvberleninka.ru/>? свободный (дата обращения: 15.04.2020).
3. EqWorld. The World of Mathematical Equations [Электронный ресурс] : Международный научно-образовательный сайт. - Режим доступа: <http://eqworld.ipmnet.ru/indexr.htm>, свободный (дата обращения: 15.04.2020).
4. Prezentacva.ru [Электронный ресурс]: образовательный портал. - Режим доступа: <http://prezentacva.ru>. свободный (дата обращения: 15.04.2020).
5. Библиотека методических материалов для учителя [Электронный ресурс] : образовательный портал // Инфоурок. - Режим доступа: <https://infourok.ru/biblioteka>. свободный (дата обращения: 15.04.2020).
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. - Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.04.2020).
7. Российский общеобразовательный портал [Электронный ресурс] : [образовательный портал]. - Режим доступа: <http://www.school.edu.ru>. свободный (дата обращения: 15. 04.2020).
8. Российская педагогическая энциклопедия [Электронный ресурс] : электронная энцикл. // Гумер — гуманитарные науки. - Режим доступа: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Pedagog/resspenc/mdexphp, свободный (дата обращения: 15. 04.2020).
9. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс] // Единое окно доступа к образовательным ресурсам. - Режим доступа: <http://fcior.edu.ru>. свободный (дата обращения: 15. 04.2020).

5.5. Периодические издания

1. Журнал «Вопросы питания» <http://voprosy-pitaniya.ru/> (дата обращения 05.05.20)
2. Журнал «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса» <http://avts-atsu.ru/zhurnal-vestnik-assotsiatsii-vuzov-turizma-i-servisa> (дата обращения 05.05.20)

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, ноутбук;.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично фиксировать основные положения, выводы, обобщения; пометать важные мысли, выделять термины. Проверка терминов, понятий с помощью словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности. Пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). прослушивание аудио- и видео записей по заданной теме, выполнение практических заданий по подготовке к сдаче технических нормативов и др.
Выполнение контрольных работа/индивидуальных заданий	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам, написание конспекта части урока по заданию преподавателя.
Подготовка к зачёту	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система WindowsPro	Договор №65/2019 от 02.10.2019
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО

PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система Windows ¹	
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-3К-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются: вебинарная платформа Zoom (договор б/н от 10.10.2020г.); набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений <https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office>); система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО).

9. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»

Утверждаю:

**Декан естественно-географического
факультета**



С.В. Жеглов

«31» августа 2020 г.

**Аннотация рабочей программы дисциплины
«ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ
ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»**

**Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

**Направленность (профиль)
Гостиничная деятельность**

**Квалификация
бакалавр**

**Форма обучения
очная**

Рязань 2020

1. Цель освоения дисциплины:

Целями освоения дисциплины Б1.О.15 «Психология и конфликтология в организации сферы гостеприимства и общественного питания» является формирование у обучающихся компетенций наиболее актуальных и значимых разделов дисциплины, в частности, изучение историко-культурных, этносоциальных потребностей человека и способов их удовлетворения; способов установления гармоничных отношений в работе с клиентами. создание благоприятного психологического климата в коллективе; изучение и использование знаний потребностей общества и личности в сфере гостеприимства и общественного питания, а также основы психологических процессов управленческой деятельности в профессии; применение навыков работы как с гетерогенными группами в целях предупреждения конфликтных ситуаций, улучшение коммуникативных взаимодействий в профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части (части, формируемой участниками образовательных отношений) Блока 1.

Дисциплина изучается на 2 курсе (3 семестр).

3. Трудоемкость дисциплины: 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы и индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны		
	Знать	Уметь	Владеть
УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, выбирает стиль руководства и общения, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	психологические особенности социальной коммуникации и взаимодействия в командной работе, выбирая стиль руководства для реализации своей роли в команде, исходя из стратегии сотрудничества в достижении поставленной цели	осуществлять социальное взаимодействие в командной работе, реализовывать свою роль исходя из стиля руководства и вида общения, в целях эффективного сотрудничества в достижении поставленной цели	знаниями психологических особенностей социальной коммуникации и взаимодействия в командной работе, исходя из стиля руководства и вида общения, в целях эффективного сотрудничества в достижении поставленной цели
УК-5.2 Определяет и эффективно применяет способы межкультурного взаимодействия в	межкультурное разнообразие общества в зависимости социально-исторического, социокультурного	эффективно применять способы межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического,	способами межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического, социокультурного развития

зависимости от социально-исторического, этического и философского контекста социокультурной ситуации	развития этнических и языковых групп с учётом природно-климатических условий их среды обитания необходимые в организации туризма как сферы экономики страны	социокультурного развития этнических и языковых групп с учётом природно-климатических условий их среды обитания необходимые в организации туризма как сферы экономики страны	этнических и языковых групп с учётом природно-климатических условий их среды обитания необходимые в организации туризма как сферы экономики страны в международном разделении труда
УК-6.1. Знает основные принципы и использует приемы самообразования и саморазвития.	базовые потребности самоактуализации, для определения целей самообразования и управления своим временем, в целях самореализации основе принципов образования в онтогенезе	определять цели, задачи самообразования и механизмы управления своим временем, в целях самореализации основе принципов образования в онтогенезе	практическими навыками самореализации и моделировать траекторию саморазвития на основе принципов образования в онтогенезе
УК-6.2. Оценивает и эффективно использует личностные ресурсы для управления своим временем в процессе выстраивания, реализации траектории саморазвития.	методы, методики, способы моделирования личностного и профессионального роста для реализации траектории саморазвития	оценивать эффективность саморазвития, личностного и профессионального для реализации траектории саморазвития	эффективными методами, методиками, способами, технологиями, техниками моделирования личностного и профессионального роста для реализации траектории саморазвития
УК-6.3. Планирует и реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	условия, средства, технологии личностного, карьерного роста, моделирования перспективного развития профессиональной деятельности и требований рынка труда	определять цели и задачи личностного и карьерного роста в достижении намеченной цели в профессиональной деятельности с учётом условий перспективы развития требований рынка труда.	способами, техниками, методиками планирования и реализации намеченных целей деятельности с учётом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
ПК-2.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Цели и задачи проекта, технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Определять цели и задачи проекта, составлять технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Навыками определения целей и задач проекта, составления технико-экономического обоснования проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности

ПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Методами разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
ПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	Методы внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	Обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	Методами внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы
ПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	Процедуру соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	Организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	Методами организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения Зачет (3 семестр).

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.