

**Аннотация
рабочей программы учебной дисциплины
«Конфликтология в туризме на английском языке»**

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Целью учебной дисциплины «Конфликтология в туризме на английском языке» является формирование у обучающихся компетентностных знаний в области современной теории и практики изучения конфликтов, культурных, духовно-нравственных корней становления и формирования туристического бизнеса как явления материальной и духовной культуры, навыков профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов в туристической сфере, повышение уровня владения иностранным языком, овладение обучающимися необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач при общении с зарубежными партнерами, при подготовке научных работ, а также для дальнейшего самообразования.

1.2. Задачи учебной дисциплины:

- 1) изучение основных категорий и понятий конфликтологии;
- 2) рассмотрение психологических и этических вопросов, возникающих при сложных деловых связях туристического бизнеса;
- 3) формирование основ социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами;
- 4) формирование подходов специфики прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов в сфере туризма;
- 5) формирование необходимого и достаточного уровня коммуникативной компетенции на иностранном языке для решения социально-коммуникативных задач при общении с зарубежными партнерами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

2.1. Цикл (раздел) ООП:

Дисциплина относится к вариативной части «Дисциплины по выбору» (Б1.В.ДВ).

2.2. Взаимосвязь учебной дисциплины с другими учебными дисциплинами ООП

Дисциплина «Конфликтология в туризме на английском языке» логически опирается на знания, полученные при изучении таких учебных дисциплин бакалавриата, как «Психология», «Социология», «Туризмоведение на английском языке», «Этика и эстетика в туризме (на английском языке)», а также дисциплины «Иностранный язык профессиональной направленности» магистратуры. Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Конфликтология в туризме на английском языке» необходимы обучающимся при написании магистерской диссертации.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:

Код соответствующей компетенции по ГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ОК-2	готовность	Знать: предмет и место конфликтологии в

	<p>действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук; основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта; основы управления конфликтами; специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов.</p> <p>Уметь: принимать решения и нести социальную и этическую ответственность при решении конфликтных ситуаций; владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов; использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; применять современные технологии регулирования конфликтов.</p> <p>Владеть (навыки и/или опыт деятельности) навыками разрешения нестандартных конфликтных ситуаций, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения; навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; навыками управления социальными конфликтами; навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей</p>
ПК-7	<p>владением приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии (ПК-7);</p>	<p>Знать: приемы и методы работы с персоналом; типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; методы оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии; основы управления конфликтами; специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов.</p> <p>Уметь: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций при работе с персоналом; владеть принципами и методологией объективного анализа и оценки конфликтов; их влияния на качество и результативность труда персонала предприятия туристской индустрии; применять технологии регулирования конфликтов.</p> <p>Владеть (навыки и/или опыт деятельности) конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной работы с персоналом. Навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; навыками управления социальными конфликтами; - навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения высокой результативности труда персонала предприятия туристской индустрии</p>

ОПК-1	готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	<p>Знать: закономерности, основные события и особенности развития этических учений с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории.</p> <p>Уметь: использовать знания этических учений мира в процессе коммуникации в профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: основами деловых коммуникаций с представителями различных культур, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: - способностью к деловым коммуникациям в профессиональной сфере.</p>
-------	--	--

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии.

Тема 1.1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе.

Тема 1.2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления.

Раздел 2. Особенности возникновения конфликтов в сфере туризма.

Тема 2.1. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования.

Тема 2.2. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.

Тема 2.3. Основы предупреждения и регулирования конфликтов в туризме.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Традиционные технологии (лекция, семинарское занятие, консультация, дифференцированный зачет), технологии интерактивного обучения (дискуссии, игровые технологии).

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

Шеилова В.Г., к.э.н., доцент кафедры туризма.

Дубровская Н.И., ст.преп. кафедры туризма