

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ, ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность программы (профиль)	Сервис в сфере транспорта
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цели освоения дисциплины	Целями освоения дисциплины «Технологии делового общения, психология и конфликтология» являются: формирование у студентов теоретических основ, практических форм и методов познания основ психологии, делового общения и конфликтологии на современном научно-техническом уровне, особенностей протекания психических процессов и развития личности человека в процессе его трудовой деятельности, осуществления коммуникации для решения задач межличностного взаимодействия; владения основными формами, принципами и формулами бесконфликтного межличностного и делового общения; подготовка будущих специалистов к познавательной и организационно-управленческой деятельности; формирование умений по оценке индивидуальных особенностей потребителей в процессе сервисной деятельности, с использованием клиентоориентированных технологий.
Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина	Очная форма – 1 и 2 семестр
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Дисциплина относится к обязательной части Блока Б1
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-3; УК-4; УК-5; ОПК-3; ОПК-4
Трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов.
Содержание дисциплины. Основные разделы (темы)	Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы Тема 2. Личность Тема 3. Деятельность личности Тема 4. Психология познавательных процессов Тема 5. Психические свойства личности Тема 6. Психические состояния личности Тема 7. Психические образования Тема 8. Социально-психологические процессы и явления Тема 9. Психология профессиональной деятельности Тема 10. Структура общения Тема 11. Сущность и особенности делового общения Тема 12. Технологии делового общения Тема 13. Основы конфликтологии Тема 14. Развитие конфликта Тема 15. Урегулирование конфликтов

Наименование дисциплины	ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ, ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ
	Тема16. Управление конфликтами
Форма промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	Экзамен – 1 и 2 семестр