

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	Заочная
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	1 курс (1 и 2 семестры)
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Обязательная часть Блок Б1. «Дисциплины (модули)»
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-3; УК-4; УК-5; ОПК-3; ОПК-4
Трудоемкость дисциплины	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. Тема 16. Управление конфликтами.

Наименование дисциплины	ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ, ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ
Форма промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	Экзамен - 1 курс (1 и 2 семестры)