

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.10 Конфликтология

43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

Курс 2 Семестр 4

Количество часов:

Всего – 64 часа

лекционных - 20 час.

практических – 22 час.

самостоятельной работы - 18 час.

консультации - 4 час.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины должен

уметь:

- организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания;
- принимать рациональные управленческие решения;
- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;
- регулировать конфликтные ситуации в организации;
- управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;

знать:

- цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;
- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;
- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.

Место профессиональной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина «Конфликтология» относится профессиональному циклу (общепрофессиональные дисциплины) программы подготовки специалистов среднего звена. Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре.

Требования к уровню освоения дисциплины

Результатом освоения программы профессионального цикла является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Конфликтология», в том числе профессиональными компетенциями (ПК), указанными ФГОС по специальности 43.02.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ»:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.2. Организовывать выполнение заказов потребителей	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">• цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;• требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.
ПК 1.4. Участвовать в оценке эффективности деятельности организации общественного питания.	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания;• управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей; <p>знать:</p> <p>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.</p>
ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• принимать рациональные управленческие решения;• управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;• применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;• регулировать конфликтные ситуации в организации; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">• цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;• психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива

	и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;
ПК 3.1. Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • принимать рациональные управленческие решения; • применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; <p>требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.</p>
ПК 4.1. Контролировать соблюдение требований нормативных документов и правильность проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг.	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; • принимать рациональные управленческие решения; <p>знать:</p> <p>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.</p>
ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; • принимать рациональные управленческие решения; <p>знать:</p> <p>-требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.</p>

В процессе освоения ПД студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач,	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; <p>знать:</p>

оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> • цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • принимать рациональные управленческие решения; • применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; • психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;
ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания;

<p>(подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • принимать рациональные управленческие решения; • применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; • регулировать конфликтные ситуации в организации; • управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; • психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением; <p>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>знать:</p> <p>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.</p>
<p>ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.</p>	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; <p>знать:</p> <p>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.</p>

Основные разделы дисциплины:

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа обучающегося (в т.ч. консультации)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Раздел 1. Становление конфликтологии	8	4	4	4
Тема 1.1. Формирование конфликтологических идей	4	2	2	2
Тема 1.2. Развитие отечественной конфликтологии	4	2	2	2
Раздел 2. Предмет конфликтологии и методы исследования	20	8	12	8
Тема 2.1. Понятийный аппарат конфликтологии. Его предмет и объект	4	2	2	2
Тема 2.2. Типология и функции конфликтов	4	2	2	2
Тема 2.3. Причинная обусловленность конфликтов между работниками предприятий общественного питания и потребителями	6	2	4	2
Тема 2.4. Причинная обусловленность конфликтов в коллективе	6	2	4	2
Раздел 3. Теории управления конфликтами	14	8	6	6
Тема 3.1. Особенности управления конфликтами на предприятиях общественного питания	4	2	2	2
Тема 3.2. Преодоление конфликтов.	4	2	2	2
Тема 3.3. Классификация методов профилактики и предупреждения конфликтов	6	4	2	2
консультации	-	-	-	4
всего	42	20	22	22

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет.

Основная литература:

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. . — М., 2015. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/52D9DB2D-3FD1-444A-81A2-D4F1EB25E116.

2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для СПО / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М., 2015. — 290 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B8174FF9-5602-4AC4-A708-1042242974BB.

3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. М., 2014. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/FB0B4EEB-1A5C-4331-BD65-53B2C529B963

Автор: Гаспарян Н.О.