

**Аннотация по дисциплине**  
**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.

консультации - 4 час.

самостоятельной работы - 18 час.

**Цель дисциплины:**

Цель курса – обеспечить студента комплексом теоретических знаний и практических технологий и методов по анализу и управлению конфликтом. В процессе обучения студенты 2 познакомятся с основными понятиями конфликтологии, различными видами конфликтов в зависимости от включенных субъектов и сфер возникновения, структурой и динамикой конфликта. Учебный курс предусматривает обучение методам диагностики, анализа и управления конфликтными ситуациями.

**Задачи дисциплины:**

- 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;

**Место дисциплины в структуре ПССЗ:**

Учебная дисциплина «Конфликтология» к общепрофессиональным дисциплинам программы подготовки специалистов среднего звена и является основой для изучения дисциплин и модулей профессионального цикла специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании. Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре.

**Результаты обучения (компетенции, знания, умения, практический опыт):**

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10	Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.
ПК 1.2	Организовывать выполнение заказов потребителей
ПК 1.4	Участвовать в оценке эффективности деятельности организации общественного питания.
ПК 2.2	Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.
ПК 3.1	Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.
ПК 4.1	Контролировать соблюдение требований нормативных документов и правильность проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг.

Знать	<p>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> <p>психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;</p> <p>требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.</p>
Уметь	<p>организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания;</p> <p>принимать рациональные управленческие решения;</p> <p>применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</p> <p>регулировать конфликтные ситуации в организации;</p> <p>управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;</p>

## Содержание и структура дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа обучающегося (в т.ч. консультации)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
<b>Раздел 1. Становление конфликтологии</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Тема 1.1. Формирование конфликтологических идей	4	2	2	2
Тема 1.2. Развитие отечественной конфликтологии	4	2	2	2
<b>Раздел 2. Предмет конфликтологии и методы исследования</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>8</b>
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
<b>Раздел 3. Теории управления конфликтами</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
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
<b>консультации</b>	-	-	-	<b>4</b>
<b>всего</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>22</b>

## **Курсовые проекты (работы): не предусмотрены**

**Интерактивные образовательные технологии**, используемые в аудиторных занятиях: дифференцированное обучение, проблемно-модульное обучение, дискуссия, проблемное изложение.

**Вид аттестации:** зачет.

### **Основная литература:**

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08408-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438672>.

2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 290 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04677-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/439047>.

3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 116 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/439049>.

Автор: Гаспарян Норета Овсеповна.