

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

**РАССМОТРЕНО**

методической комиссией  
протокол № 6 от «20» июня 2024 г.

**УТВЕРЖДЕНО**

Директор КГБПОУ «Красноярский колледж  
отраслевых технологий и  
предпринимательства»

\_\_\_\_\_/Н. В. Журова  
Приказ № 01-60-2П от «01» июля 2024 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ**

**КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ РАБОЧИХ, СЛУЖАЩИХ**

**43.01.09 Повар, кондитер**

(на базового общего образования)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОПв.06 Теория межличностного и делового общения, конфликтология**

**СОГЛАСОВАНО**

Зам.директора по УР  
\_\_\_\_\_/ Е.В.Миля/  
«» 2024г.

Красноярск, 2024

Рабочая программа (далее – программа) учебной дисциплины ОПв.06 Теория межличностного и делового общения, конфликтология, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.05.2012 №413 и с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта, по профессии среднего профессионального образования 43.01.09 Повар, кондитер.

Организация-разработчик: КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства»

Разработчики:

Крапивина Наталья Сергеевна, преподаватель КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |      |
|--|------|
|  | стр. |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4    |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                 | 6    |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                     | 10   |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 12   |

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОПв.06 Теория межличностного и делового общения, конфликтология

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.01.09 Повар, кондитер.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области 33 Сервис, оказание услуг населению при наличии основного общего образования. Опыт работы не требуется.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

|       |  |
|-------|--|
| уметь | использовать различные средства делового общения;  |
|       | использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности |
|       | управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;  |
|       | выполнять требование этики в профессиональной деятельности.  |
| знать | взаимосвязь общения в профессиональной деятельности;   |
|       | цели, функции, виды и уровни общения;  |
|       | виды социальных взаимодействий;  |
|       | механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;  |
|       | этические принципы общения;  |
|       | источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.  |
|       | этику и психологию делового общения;   |

Формируемые общие компетенции:

| Код    | Общие компетенции  | Показатели оценки результата  |
|--------|--|---|
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.                    | Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | Определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую  |

|        |  |   |
|--------|--|---|
|        |  | значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска  |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.  | Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.  | Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности   |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. | Описывать значимость своей специальности  |

| <b>Код</b> | <b>Наименование общих компетенций</b>  |
|------------|--|
| ПК 1.1.    | Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления полуфабрикатов в соответствии с инструкциями и регламентами.                             |
| ПК 3.1.    | Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления холодных блюд, кулинарных изделий, закусок в соответствии с инструкциями и регламентами. |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы  | Объем часов            |   |
|---|------------------------|---|
|   | Общее количество часов | из них профессионально ориентированное содержание |
| <b>Максимальная нагрузка (всего)</b>                      | <b>87</b>              | <b>8</b>  |
| <b>Всего по дисциплине</b>                                | <b>72</b>              | <b>8</b>  |
| <b>в том числе:</b>                                       |                        |   |
| теоретические занятия                                     | <b>64</b>              |   |
| практические занятия                                      | <b>8</b>               | <b>8</b>  |
| самостоятельная работа                                    | <b>4</b>               |   |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированный зачет | <b>2</b>               |   |
| <b>Консультации</b>                                       | <b>15</b>              |   |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОПВ.06 Теория межличностного и делового общения, конфликтология

| Наименование разделов и тем   | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся  | Объем, акад. ч, в том числе в форме практической подготовки, акад.ч. (*) | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|--|--|
| 1   | 2   | 3  | 4  |
| <b>Раздел 1. Основы межличностного общения</b>  |   | <b>34</b>  | ОК.01<br>ОК.02<br>ОК.03<br>ОК.04<br>ОК.06<br>ПК 1.1, ПК 3.1                                    |
| <b>Тема 1.1. Концепции личности и их учёт в деловом общении. Учёт особенностей личности</b> | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>20</b>  |  |
|   | Человек, индивид, личность.<br>Философские представления о социальных качествах человека<br>Характерные черты экстравертов и интровертов.<br>Учёт типа темперамента в деловом общении.<br>Характер, способности, виды способностей.<br>Социальные нормы и отклоняющееся поведение.<br>Ценности и нормы поведения в социуме.<br>Особенности самоидентификации личности в малой группе молодежной среды.<br>Проблемы межличностного общения в молодежной среде. | 18   |  |
|   | Практическая работа № 1: «Определение типа темперамента, влияние типа темперамента на особенности межличностного взаимодействия в профессии»  | 2  |  |
|   | Самостоятельная работа обучающихся подготовить реферат по теме: «Типы взаимоотношений в коллективе»   | 5  |  |
| <b>Тема 1.2. Деловое общение в рабочей группе</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>14</b>  | ОК.01<br>ОК.02<br>ОК.03<br>ОК.04<br>ОК.06<br>ПК 1.1, ПК 3.1                                    |
|   | Социально-психологические особенности рабочей группы.<br>Типы взаимоотношений в коллективе.<br>Морально – психологический климат в коллективе и его динамика.<br>Классификация психотипов личностей в рабочей группе.<br>Проблема лидерства.<br>Механизмы психологической защиты, для решения внутриличностных конфликтов.<br>Техники общения в рабочей группе.   | 14   |  |
| <b>Раздел 2. Социальный конфликт</b>  |   | <b>22</b>  | ОК.01  |

|   |  |           |   |
|---|--|-----------|---|
| <b>Тема 2. 1. Конфликт как социальный феномен общественной жизни</b>          | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>16</b> | ОК.02<br>ОК.03<br>ОК.04<br>ОК.06<br>ПК 1.1, ПК 3.1          |
|   | Основные виды социальных конфликтов.<br>Основные стадии развития конфликта.<br>Что включает в себя конфликтная ситуация.<br>Типология конфликтов.<br>Причины возникновения и структура конфликтов.<br>Особенность восприятия конфликтной ситуации.<br>Конструктивное и деструктивное воздействие конфликта.<br>Факторы и причины конфликтов.<br>Виды конфликтов.<br>Динамика различных видов конфликтов. | 14        |   |
|   | Практическая работа № 2: «Группы конфликтов в определенных профессиях»   | 2         |   |
| <b>Тема 2.2. Виды конфликтов (внутриличностные, межличностные, групповые)</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>6</b>  | ОК.01<br>ОК.02<br>ОК.03<br>ОК.04<br>ОК.06<br>ПК 1.1, ПК 3.1 |
|   | Общая характеристика внутриличностных конфликтов.<br>Межличностные конфликты.<br>Механизмы межличностной манипуляции.<br>Конфликты в деловом общении.  | 4         |   |
|   | Практическая работа № 3: «Групповые конфликты в коллективе в зависимости от профессий».  | 2         |   |
| <b>Раздел 3 Основы делового общения</b>                                       |  | <b>16</b> | ОК.01<br>ОК.02<br>ОК.03<br>ОК.04<br>ОК.06<br>ПК 1.1, ПК 3.1 |
| <b>Тема 3.1. Социальные роли и стратификация</b>                              | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>12</b> |   |
|   | Столкновение субъектов совместной деятельности (индивидов, групп, структур) в рамках организации.<br>Способы предупреждения, разрешения и управления конфликтами в организации.<br>Правовое обеспечение в успешном разрешении конфликтов.<br>Функции и последствия конфликта в организации.<br>Условия предупреждения конфликта.   | 10        |   |
|   | Практическая работа № 4: «Обоснование условий предупреждения конфликтов в профессии».  | 2         |   |
| <b>Тема 3.2<br/>Профессиональная этика специалистов</b>                       | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>4</b>  | ОК.01<br>ОК.02<br>ОК.03                                     |
|   | Переговорный процесс при межличностном и деловом общении.  | 2         |   |

|                     |                          |           |                                  |
|---------------------|--------------------------|-----------|----------------------------------|
| среднего звена.     |                          |           | ОК.04<br>ОК.06<br>ПК 1.1, ПК 3.1 |
|                     | Дифференцированный зачет | 2         |                                  |
| <b>Консультации</b> |                          | <b>15</b> |                                  |
| <b>Всего</b>        |                          | <b>87</b> |                                  |

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы дисциплины осуществляется в учебном кабинете «Социально-экономические дисциплины»

##### **Оборудование учебного кабинета:**

Столы и стулья по количеству обучающихся

Плакаты, стенды, шкафы,

Стол компьютерный

Стол учительский (компьютерный)

##### **Стенды:**

Государственное устройство РФ

Главные вопросы экономики

Финансовая система РФ

Уголок по ТБ

##### **Технические средства обучения:**

Компьютер с монитором

Проектор мультимедийный

Экран

Наличие сети Internet

##### **Дидактические материалы:**

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

##### **Экранно-звуковые пособия:**

Презентации по темам курса

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы учебной дисциплины**

##### **Основные источники:**

##### **Печатные издания:**

1. Аминов И.И. Психология общения, КНОРУС, МОСКВА, 2024
2. Корнеев С.С. Психология и этика профессиональной деятельности; 2-е издание, учебное пособие для СПО, – Москва - Юрайт, 2023
3. Рыжиков С.Н., Демидова Ю.М. Психология общения, практикум, КНОРУС, МОСКВА, 2023
4. Садовская В.С., Ремизов В.А.. Психология общения, Учебник и практикум для СПО, 2-е издание, – Москва - Юрайт, 2023

##### **Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>
2. Журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>
3. Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>
4. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>
5. PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

##### **Дополнительные источники:**

1. Н.А.Корягина, Михайлова Е.В. Социальная психология – Москва - Юрайт, 2023.

2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: 2016.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: 2018.
4. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: 2017.
5. Скибицкая И.Ю., Скибицкий Э.Г. Деловое общение - Москва - Юрайт., 2019

### **3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

#### **Требования к квалификации педагогических кадров**

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, имеют дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Реализацию программы дисциплины **ОГСЭ.03 Психология общения** обеспечивает: Крапивина Наталья Сергеевна, преподаватель

Образование: НОУ ВПО «Московский психолого-социальный университет» г. Москва, 030301 Психология, Психолог, Преподаватель психологии.

Повышение квалификации:

2018 г. – ЧУДПО «Сибирский корпоративный энергетический учебный центр», «Основы эффективного общения родителей с детьми. Психолого-педагогическая коррекция детско-родительских отношений», 24 часа, удостоверение;

2018 г. - ЧУДПО «Сибирский корпоративный энергетический учебный центр», «Психолого - педагогическая коррекционная работа с семьей и детьми (в цикле: методы диагностики и коррекция детско-родительских отношений. Профилактика и коррекция подростковой агрессии, психологическая помощь семьям, психологическая реабилитация несовершеннолетнего, пострадавшего от жесткого обращения)», 72 часа, удостоверение;

2019 г. - ЧОУ ДПО «Центр повышения квалификации», «Социальное проектирование в организациях социального обслуживания и СОНКО. Разработка проектов и заявок на гранты. Франдрайзинг», 16 часов, удостоверение;

2020 г. - ООО «Институт новых технологий в образовании», «Обучение педагогических работников навыкам оказания первой помощи», 36 часов, сертификат;

2020 г. КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства», «Организация обеспечения доступности образовательных услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных образовательных учреждениях», 72 часа, удостоверение;

2022г. – АНО «Национальное агентство развития квалификаций» «Проектирование и реализация учебной дисциплины (курса) «Карьерное моделирование», 76 часов, удостоверение.

2022г. ООО «Ла Карабела», «Инклюзивное образование в системе СПО с использованием интерактивных технологий», 144 часа, удостоверение;

2023г. – ФГБОУДПО «Институт развития профессионального образования», «Введение в тифлокомментирование», 36 часов, удостоверение;

2023г.- ООО «Ла Карабела», «Организация работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья для преподавателей и мастеров производственного обучения СПО в соответствии с ФГОС», 144 часа, удостоверение.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Код формируемых компетенций<br>(ОК, ПК)                     | Раздел/Тема  | Тип оценочных мероприятий  |
|---|--|--|
| ОК.01<br>ОК.02<br>ОК.03<br>ОК.04<br>ОК.06<br>ПК 1.1, ПК 3,1 | Раздел 1. Основы межличностного общения<br>Тема 1.1. Концепции личности и их учёт в деловом общении. Учёт особенностей личности<br>Тема 1.2. Деловое общение в рабочей группе<br>Раздел 2. Социальный конфликт<br>Тема 2. 1. Конфликт как социальный феномен общественной жизни<br>Тема 2.2. Виды конфликтов (внутриличностные, межличностные, групповые)<br>Раздел 3 Основы делового общения<br>Тема 3.1. Социальные роли и стратификация<br>Тема 3.2. Конструктивное разрешение конфликтов | Практическая работа № 1: «Определение типа темперамента, влияние типа темперамента на особенности межличностного взаимодействия в профессии»<br>Практическая работа № 2: «Группы конфликтов в определенных профессиях»<br>Практическая работа № 3: «Групповые конфликты в коллективе в зависимости от профессий».<br>Практическая работа № 4: «Обоснование условий предупреждения конфликтов в профессии». |