

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

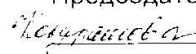
ОП.13 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Разработчики: Кондрашова К.С., мастер производственного обучения высшей квалификационной категории

Рассмотрено и одобрено
на заседании ПЦК ИПиС
Протокол № 10 от 28.05.2026г.
Председатель ПЦК

 Кондрашова К.С.
Председатель

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.13 Деловое общение и конфликтология является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.12 Поварское и кондитерское дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Умения	Знания
-- применять техники и приемы эффективного общения в процессе межличностного общения; - устанавливать контакты с собеседником, учитывая индивидуальные особенности личности; - преодолевать коммуникативные барьеры в общении, достигать взаимопонимания, четко излагать свои мысли, отстаивать свою точку зрения; - противостоять манипулятивным воздействиям и различать механизмы межличностного восприятия	- особенности коммуникативного процесса; виды общения и основные его характеристики; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, убеждения; обратную связь – вопросы и ответы; - психологические и коммуникативные типы партнеров, специфику взаимодействия с ними; - коммуникативную культуру, этические принципы общения

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	36
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	36
в том числе:	
теоретическое обучение	10
лабораторные занятия	-
практические занятия	26
курсовая работа (проект)	-
самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация в форме зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Понятие и сущность общения.		24	
Тема 1.1. Психология общения	Содержание учебного материала	2	
	1. Общение и его функции		
	2. Виды общения		
	3. Общение и общительность		
	Практические занятия:	4	
	1. Практическое занятие № 1. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».	2	
	2. Практическое занятие № 2. Современная модель коммуникации (Анализ ассоциаций «Особенности общения в современном мире» с использованием техник арт – терапии).	2	
Тема 1.2. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	2	
	1. Классификация коммуникационных барьеров		
	2. Типичные ошибки в коммуникационном процессе		
	3. Правила и принципы построения эффективной коммуникации		
	Практические занятия:	10	
	1. Практическое занятие № 3. Тренинг коммуникативной и социальной компетентности.	2	
	2. Практическое занятие № 4. Манипуляции в межличностной коммуникации и методы их нейтрализации»	2	
	3. Практическое занятие № 5. Решение ситуационных задач Общение в системе конфликтных межличностных отношений	2	
	4. Практическое занятие № 6. Невербальное поведение и интерпретация невербальных знаковых систем	2	
	5. Практическое занятие № 7. Тренинг преодоления психологических барьеров в процессе коммуникации	2	
Тема 1.3. Техники и приемы общения.	Содержание учебного материала	2	
	1. Процесс слушания.		
	2. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.		
	3. Обратная связь двустороннего общения.		
	Практические занятия:	4	

	1.	Практическое занятие № 8. Тренинг коммуникативной грамотности (конструктивное общению умения слушать, высказывать свою точку з)	2	
	2.	Практическое занятие № 9. Упражнение-тренинг Стратегии убеждающего воздействия (Овладение способами и приемами убеждающего воздействия в процессе межличностного взаимодействия)	2	
Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.			6	
Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		2	
	1.	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта.		
	2.	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
	Практические занятия:		4	
	1.	Практическое занятие № 10. Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.	2	
	2.	Практическое занятие № 11. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	2	
Раздел 3. Культура общения.			6	
Тема 3.1. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала		2	
	1.	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		
	2.	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	3.	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.		
	Практические занятия:		4	
	1.	Практическое занятие № 12. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
	2.	Практическое занятие № 13. Практические упражнения эффективного поведенческого стиля (совершенствование культуры поведения, искусства оставлять хорошее впечатление о себе).	2	
Промежуточная аттестация (зачет)				
Итого			36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации рабочей программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет социально-экономических дисциплин, оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, комплект учебно-методической документации, наглядные пособия, стенды экспозиционные; техническими средствами: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа проектор, интерактивная доска.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Электронные источники:

1. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - Москва : Юрайт, 2019. - 463 с. - (Профессиональное образование). - URL : www.biblio-online.ru

2. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова. - Москва : Юрайт, 2019. - 437 с. - (Профессиональное образование). - URL : www.biblio-online.ru

3. Немов, Р. С. Психология [Электронный ресурс]: учеб. для СПО: в 2-х ч. – Ч. 1 / Р. С. Немов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 243 с. - URL: www.biblio-online.ru

4. Немов, Р. С. Психология [Электронный ресурс]: учеб. для СПО: в 2-х ч. – Ч. 2 / Р. С. Немов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 292 с. - URL: www.biblio-online.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; 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; приемы саморегуляции в процессе общения.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Текущий контроль: Оценка участия в тренингах, выполнения тестовых заданий. Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения практических работ № 1–13 Промежуточная аттестация: – Оценка выполнения видов задания на зачете.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Текущий контроль: Оценка участия в тренингах, выполнения тестовых заданий. Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения практических работ № 1–13 Промежуточная аттестация: Оценка выполнения видов задания на зачете.