

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

Кафедра истории России,
мировых и региональных
цивилизаций

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Кафедра истории России, мировых
и региональных цивилизаций

наименование кафедры

д.и.н., профессор М.Д. Северьянов

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ В
ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ
ГОСТЕПРИИМСТВА И
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Дисциплина Б1.О.18 Психология и конфликтология в организациях
сферы гостеприимства и общественного питания

Направление подготовки /
специальность _____

Направленность
(профиль) _____

Форма обучения

очная

Год набора

2020

Красноярск 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования с учетом профессиональных стандартов по укрупненной группе

430000 «СЕРВИС И ТУРИЗМ»

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

43.03.03 Гостиничное дело профиль подготовки 43.03.03.31 Гостинично
-ресторанная деятельность

очная форма обучения

2020 год набора

Программу
составили

к.и.н., Доцент, Долидович О.М.

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Цель преподавания дисциплины – сформировать у студентов целостное представление об особенностях межличностных взаимодействий в обществе, коммуникативной компетентности и конструктивного поведения в конфликтных ситуациях, основах психологических процессов профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Реализация поставленной цели требует решение следующих задач:

- ознакомления с понятийно-терминологическим аппаратом, применяемым в психологии и конфликтологии,
- осмысление межличностной коммуникации как средства сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей сотрудников организации,
- развитие личного эффективного коммуникативного стиля учащихся, навыков эффективного поведения и взаимодействия в трудовом коллективе, в том числе по анализу конфликтных ситуаций и управлению конфликтами.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

УК-6:Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
УК-6.1:Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	
Уровень 1	основы теории личностной саморегуляции
Уровень 1	применять полученные знания на практике
Уровень 1	навыками эффективного управления собственными ресурсами
УК-6.2:Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	
Уровень 1	основы личностного планирования
Уровень 1	применять полученные знания на практике
Уровень 1	навыками эффективного решения задач
УК-3:Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать	

свою роль в команде	
УК-3.2: Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности	
Уровень 1	основы социальной психологии
Уровень 1	применять полученные знания на практике
Уровень 1	навыками эффективного межгруппового взаимодействия
УК-3.3: Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	
Уровень 1	основы планирования профессиональной деятельности
Уровень 1	применять полученные знания на практике
Уровень 1	навыками эффективного планирования карьеры
УК-3.4: Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд	
Уровень 1	основы социальной психологии
Уровень 1	применять полученные знания на практике
Уровень 1	навыками взаимодействия с другими членами группы

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания» относится к базовой части учебного плана подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность.

Изучение дисциплины опирается на знания, полученные студентами в результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства». Дисциплина является основой для последующих дисциплин, в числе которых «Искусство обслуживания в ресторанных заведениях», «Управление персоналом в сфере гостеприимства».

Язык реализации дисциплины: русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		3
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	1,5 (54)	1,5 (54)
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	1 (36)	1 (36)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	1,5 (54)	1,5 (54)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Психологические аспекты межличностной коммуникации в сфере гостинично-ресторанной деятельности	2	10	0	0	УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-6.1 УК-6.2
2	Психология конфликта	10	10	0	0	УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-6.1 УК-6.2
3	Конфликтное взаимодействие в деловой и профессиональной среде	6	16	0	54	УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-6.1 УК-6.2
Всего		18	36	0	54	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в академических часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Психологические основы коммуникации в обществе и делового общения в сфере гостинично-ресторанной деятельности	2	0	0

2	2	История возникновения психологии и конфликтологии как научных областей знания. Понятия и методы психологии и конфликтологии.	2	0	0
3	2	Основные теории личности в психологии и теории конфликта.	2	0	0
4	2	Конфликты в разных сферах человеческого взаимодействия. Виды конфликтов	2	0	0
5	2	Насилие и агрессия в конфликтах. Конфликтная личность	2	0	0
6	2	Конфликты в организациях и предприятиях Психологические принципы проведения сотрудника организации	2	0	0
7	3	Психология малых групп. Ролевые стандарты и образцы поведения	2	0	0
8	3	Манипулирование. Психологическое воздействие и манипулятивные технологии	2	0	0
9	3	Правовая и этическая регламентация взаимодействия в организации сферы гостинично-ресторанной деятельности	2	0	0
Всего			18	0	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме

1	1	Психологическая структура личности и понятие межличностной коммуникации. Проблемы отношений и общения	2	0	0
2	1	Эмоции в межличностном взаимодействии. Влияние эмоций на взаимодействие людей	2	0	0
3	1	Трудности коммуникации, межличностного взаимодействия и конфликты	2	0	0
4	1	Формы воздействия на партнеров в межличностной коммуникации	2	0	0
5	1	Культура вербальной и невербальной коммуникации	2	0	0
6	2	Межличностные конфликты в малых группах. Конфликт «личность-группа»	2	0	0
7	2	Конфликты больших социальных групп, межкультурные конфликты. Модели поведения в межкультурных конфликтах	2	0	0
8	2	Коммуникация в организациях. Конфликты в организациях	2	0	0
9	2	Роль руководителя организации в управлении конфликтами	2	0	0
10	2	Разрешение конфликтов. Профилактика, управление, работа с конфликтами	2	0	0
11	3	Организационная культура организаций сферы гостинично-ресторанной деятельности	2	0	0

12	3	Командное поведение в организациях сферы гостинично-ресторанной деятельности	2	0	0
13	3	Контрпродуктивное поведение в организациях сферы гостинично-ресторанной деятельности	2	0	0
14	3	Управление нововведениями в организациях сферы гостинично-ресторанной деятельности	2	0	0
15	3	Профилактика стресса в организации сферы гостинично-ресторанной деятельности	2	0	0
16	3	Справедливость и доверие в организациях сферы гостинично-ресторанной деятельности	2	0	0
17	3	Способы установления гармоничных отношений в работе с клиентами в организациях сферы гостинично-ресторанной деятельности	4	0	0
Всего			26	0	0

3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Золотых Н. В., Черняева А. В.	Психология и конфликтология: учебное пособие	Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2018
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Анцупов А. Я., Шипилов А. И.	Конфликтология: [учебник для вузов]	Санкт- Петербург: Питер, 2008
Л2.2	Кильмашкина Т. Н.	Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов	Москва: ЮНИТИ, 2009
Л2.3	Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К.	Конфликтология: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент", "Менеджмент в социальной сфере", "Государственное и муниципальное управление"	Москва: ИНФРА -М, 2000
6.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Метлякова Л. А.	Конфликтология: учебно-методическое пособие	Пермь: ПГПУ, 2016
Л3.2		Конфликтология: учебно-методическое пособие	Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Журнал «Социальная психология и общество / Social Psychology and Society» – рецензируемое научное периодическое издание, зарегистрированное в установленном законом порядке как средство массовой информации. Основное содержание издания представляет собой оригинальные научные статьи, научные обзоры, научные рецензии, отзывы.	Сайт журнала «Социальная психология и общество»
Э2	Журнал «Вопросы психологии» знакомит читателей с последними достижениями психологической науки в стране и за рубежом. В основных публикациях представлены современные исследования, проводимые в разных областях психологической науки, обсуждаются	Сайт журнала «Вопросы психологии»

	различные теоретические и практические проблемы, психологические методы решения практических задач, что способствует широкому внедрению психологических знаний в жизнь.	
Э3	Журнал рекомендован Высшей аттестационной комиссией (ВАК) Министерства образования РФ в перечне ведущих научных журналов и изданий для публикации научных результатов диссертационных исследований, посвященным проблемам психологии.	Сайт журнала «Мир психологии»
Э4	Ресурс, связанный с развитием коммуникативных исследований и технологий, а также коммуникативного образования в России, продвижением международного сотрудничества в междисциплинарной области коммуникации между российскими и зарубежными исследователями и институтами. Сайт содержит выпуски ежеквартального журнала The Russian Journal of Communication (совместно с издательством Marquette Books LLC), книги о коммуникативных науках и образовании, материалы конференций и ежегодных школ по коммуникативным направлениям.	Российская коммуникативная ассоциация
Э5	Ресурс содержит статьи о коммуникации, межличностном общении.	Психологос. Энциклопедия практической психологии
Э6	Ресурс содержит статьи, книги и другие ресурсы.	Информационный ресурс о межличностной коммуникации
Э7	Проект "Информационно-телекоммуникационная система проведения психологических исследований" реализован при поддержке Российского гуманитарного научного фонда. Содержит научные статьи о коммуникации и общении, а также психодиагностические тесты.	Психология онлайн

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Основой учебного процесса по дисциплине «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания» являются лекции.

Практические занятия проводятся с опорой на теоретический материал, изложенный на лекциях. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих бакалавров. При проведении практических занятий используются интерактивные методы обучения, которые ориентированы на более широкое взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом и на доминирование активности учащихся в процессе обучения.

Целью самостоятельной работы по дисциплине является освоение в полном объеме образовательной программы, последовательная выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной (практической и научно-теоретической) деятельности, формирование способности к саморазвитию, творческому применению полученных знаний и способам адаптации к профессиональной работе в современном мире.

Самостоятельная работа заключается в изучении теоретического курса (проработка рекомендуемой и лично выбранной литературы для подготовки к учебным занятиям, дополнении информации, полученной на лекциях и практических занятиях), в систематизации и закреплении полученных теоретических знаний и практических материалов (выполнение письменных заданий, подготовка к контрольному мероприятию).

Список вопросов для зачета, а также список учебной литературы, глоссарий, список Интернет-ресурсов, которые помогут в подготовке к зачету по дисциплине, студенты получают от преподавателя.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	1. Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
-------	---

9.1.2	2. Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
9.1.3	3. Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц сертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
9.1.4	4. Kaspersky Endpoint Security Лиц сертификат 2462170522081649547546 от 22.05.2017

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа http://bik.sfu-kras.ru/
9.2.2	2. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/
9.2.3	3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: http://www.znanium.com/
9.2.4	4. Электронная библиотека диссертаций РГБ [Электронный ресурс]: ЭБД содержит около 800 тыс. полных текстов кандидатских и докторских диссертаций на русском языке по всем отраслям наук. – Москва, [1999]. – Режим доступа: http://diss.rsl.ru
9.2.5	5. Электронно-библиотечная система eLibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp
9.2.6	6. Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: http://rucont.ru
9.2.7	7. База данных «Общественные и гуманитарные науки / EASTVIEW» [Электронный ресурс]: база содержит периодические издания по общественным и гуманитарным наукам, журналы по вопросам педагогики и образования. – Москва, [2006]. – Режим доступа: http://www.ebiblioteka.ru/newsearch/basic.jsp

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного и практического типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Помещения для самостоятельной работы студентов должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет».

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.