

Подписано электронной подписью:  
Вержицкий Данил Григорьевич  
Должность: Директор КГПИ КемГУ  
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00  
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35e9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Кузбасский гуманитарно–педагогический институт  
Факультет физической культуры естествознания и природопользования  
Кафедра геоэкологии и географии

«УТВЕРЖДАЮ»  
Декан  
В. А. Рябов  
«13» ноября 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

по специальности  
среднего профессионального образования

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Направленность программы  
**Внутренний и въездной туризм и гостеприимство**

Форма обучения  
**очная**

Новокузнецк, 2025

Рабочая программа дисциплины составлена на основании требований ФГОС СПО и учебного плана ОПОП

**Рабочая программа дисциплины рассмотрена:**

на заседании кафедры геоэкологии и географии  
22.10.2025 г. протокол № 3 Зав. кафедрой Удодов Ю.В.

на заседании методической комиссии факультета физической культуры, естествознания и природопользования  
29.10.2025 г. протокол № 2 Председатель МК Егорова Н.Т

Эксперты от работодателя:

Общество с ограниченной ответственностью «Краун-тур», г. Новокузнецк  
Директор А.Н. Баловнев

Общество с ограниченной ответственностью «Кларус» г. Новосибирск  
Генеральный менеджер «Апарт-Отеля RAMADA Novosibirsk» Э.В. Макарук

**Рабочая программа дисциплины утверждена:**

Ученым советом факультета физической культуры, естествознания и природопользования  
(протокол Ученого совета факультета № 4 от 13.11.2025 г.)

Год начала подготовки по учебному плану: 2026.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ .....</b>	<b>4</b>
1.1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины ОП.08 .....	4
1.2. Количество часов, отводимое на освоение программы дисциплины .....	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ» .....</b>	<b>5</b>
2.1. Структура дисциплины .....	5
2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОП.08 .....	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 .....</b>	<b>8</b>
3.1. Для реализации рабочей программы дисциплины ОП.08 предусмотрены следующие специальные помещения .....	8
3.2. Информационное обеспечение реализации рабочей программы дисциплины ОП.08 .....	8
3.3. Общие требования к организации образовательного процесса .....	9
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08.....</b>	<b>10</b>

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

### **1.1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины ОП.08**

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему профессиональные компетенции:

#### **1.1.1. Перечень общекультурных компетенций**

Код	Наименование общекультурных компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

#### **1.1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины ОП.08**

В результате освоения дисциплины ОП.08 обучающийся должен продемонстрировать следующие показатели освоения компетенций:

— Уметь распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать её и выделять составные части; определять этапы и необходимые ресурсы для решения; выявлять и эффективно искать требуемую информацию; составлять план действий; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); определять актуальность и применять положения нормативно-правовой документации; использовать современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи, определять её инвестиционную привлекательность и возможные источники финансирования; разрабатывать и презентовать бизнес-план (идею открытия собственного дела), в том числе рассчитывать финансовые показатели (например, выплаты по кредитам); организовывать работу и взаимодействовать с коллективом, командой, руководством и клиентами.

— Знать актуальный профессиональный и социальный контекст; основные источники информации и ресурсы для решения задач; алгоритмы и методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана действий и порядок оценки результатов; содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности, финансовой грамотности и проектной работы; правила разработки и презентации бизнес-планов; особенности кредитных банковских продуктов; психологические основы деятельности коллектива и особенности личности.

#### **1.2. Количество часов, отводимое на освоение программы дисциплины**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 60 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 46 часов;
- самостоятельная работа обучающегося – 14 часов;

– промежуточная аттестация – зачет с оценкой (6 семестр)

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

### 2.1. Структура дисциплины

Вид учебной работы	Количество часов
Объем дисциплины	60
в том числе:	
лекционные занятия	20
практические занятия	26
Самостоятельная работа в т.ч. написание конспекта, написание эссе, подготовка вводного слова к участию в дискуссии, составление схем, подготовка информационного сообщения, составление аналитических справок.	14
Промежуточная аттестация в форме <i>зачет с оценкой (6 семестр)</i>	

### 2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОП.08

Наименование разделов и тем дисциплины	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, ак. ч.	Осваиваемые элементы компетенции
<b>Раздел 1. Сущность профессиональной этики и делового общения</b>		<b>12/12</b>	
Тема 1.1 Профессиональная этика: сущность, виды, структура	Содержание Значение профессиональной этики для специалиста в области подбора и профессионального обучения персонала. Основные этические категории и их влияние и на профессиональную этику. Понятие о профессиональной этике. Структура профессиональной этики. Принципы и виды профессиональной этики. Категории профессиональной морали и этики.	4	ОК.01, ОК.03, ОК.04
	Практическое занятие: Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих. Составление кодекса профессиональной этики специалиста в области подбора и профессионального обучения персонала. Функции профессиональной этики. Структура и принципы профессиональной этики специалиста в области подбора и профессионального обучения персонала. Тестовые методики: «Общение», «Ваш стиль общения», «Приятно ли с вами общаться?», «Уровень владения невербальными компонентами делового общения», «Мимика и жесты».	4	ОК.01, ОК.03, ОК.04
Тема 1.2 Психологические особенности делового общения	Содержание	4	ОК.01, ОК.03, ОК.04
	Понятие делового общения, Коммуникативная культура в деловом общении. Виды, стили, формы делового		

	общения. Управление деловым общением. Особенности и возможности вербального, невербального и дистанционного общения. Культура вербального, невербального общения. Дистанционное общение		
	Практическое занятие:	4	ОК.01, ОК.03, ОК.04
	Тестовая методика по определению психологического типа. Психологическая совместимость членов малой группы. (Самодиагностика). Опросник Г. Айзенка. Тест «Ваша самооценка». Тест «Определение ведущей репрезентативной системы». Анализ индивидуальных особенностей личности в деловом общении (темперамент, характер, воля, способности, эмоции и чувства). Манипуляции в деловом общении. Организационно-процедурные манипуляции. Психологические манипуляции. Стимулирующее общение и создание доверительных отношений.		
Тема 1.3 Этнические нормы и принципы делового общения	Содержание	4	ОК.01, ОК.03, ОК.04
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Национальные особенности общения и их влияние на деловые отношения. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона). Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Психологические механизмы восприятия.		
	Практическое занятие:	4	ОК.01, ОК.03, ОК.04
	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона). Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона). Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективного общения. Групповое принятие решений.		
<b>Раздел 2. Этика деятельности в организации</b>		<b>8/14</b>	
Тема 2.1 Этика деятельности организации	Содержание	2	ОК.01, ОК.03, ОК.04
	Этика и социальная ответственность организации. Этические нормы в деятельности организации. Повышение этического уровня организации.		
	Практическое занятие:	2	ОК.01, ОК.03, ОК.04
	Опросник «Климат в коллективе».		

	Методика социометрического опроса		
Тема 2.2 Этика деятельности руководителя и подчиненного	Содержание	2	ОК.01, ОК.03, ОК.04
	Этика руководителя. Нормы этического поведения руководителя. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Этика решения спорных вопросов. Этика приема подчиненных и посетителей		
	Практическое занятие:	4	ОК.01, ОК.03, ОК.04
	Этика подчиненного. Нормы этического поведения подчиненного. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.		
Тема 2.3 Этикет деловых отношений	Содержание	2	ОК.01, ОК.03, ОК.04
	Правила и этикет в профессиональной деятельности. Проведение собеседования, служебных совещаний, переговоров. Психологические аспекты проведения полемики, спора, дискуссии.		
	Практическое занятие:	4	ОК.01, ОК.03, ОК.04
	Имидж и его значение в деловом общении. Визитная карточка. Этикет приветствия и представления. Правила подготовки публичного выступления, деловой беседы. Упражнения «Правильная речь».		
Тема 2.4 Этикет и имидж в профессиональной культуре личности	Содержание	2	ОК.01, ОК.03, ОК.04
	Конкретные формы проявления этикета: этикет приветствия, представления, обращения; поведение в официальных учреждениях и общественных местах. Эстетика внешнего облика. Имидж специалиста, его элементы, составляющие каждого элемента. Основные виды дресс-кода.		
	Практическое занятие:	4	ОК.01, ОК.03, ОК.04
	Пять этапов установления контакта I этап. Снятие психологических барьеров. II этап. Нахождение совпадающих интересов. III этап. Определение принципов общения. IV этап. Выявление качеств, опасных для общения. V этап. Адаптация к партнеру и установление контакта.		
<p>Примерная тематика <i>самостоятельной учебной</i> работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конспектирование на тему «История развития деловой этики в России».</li> <li>2. Правила организации и проведения деловых переговоров и других протокольных мероприятий. Официальные приёмы. Виды приёмов. Столовый этикет.</li> <li>3. Конспектирование на тему: «Культура делового письма»</li> <li>4. Составление памятки «Этические нормы деловой коммуникации»</li> <li>5. Составление таблицы на тему: «Национальные особенности общения».</li> <li>6. Анализ практических ситуаций управленческой этики.</li> <li>7. Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Правила ведения беседы.</li> </ol>		14	ОК.01, ОК.03, ОК.04

8. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений		
9. Анализ этического кодекса организации.		
10. Конспектирование на тему: «Правила приема посетителей и подчиненных».		
11. Составление правил этики деятельности подчинённого в деловом общении:		
12. Подготовить реферат на тему: «Презентация, самопрезентация».		
13. Визитная карточка. Правила оформления и использования.		
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой в 6 семестре		
Всего:	60	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08

**3.1. Для реализации рабочей программы дисциплины ОП.08 предусмотрены следующие специальные помещения**

**Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин, аудитория № 204**

Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для организации практической подготовки обучающихся с перечнем основного оборудования:

- столы для обучающихся;
- стулья для обучающихся;
- стол для педагогического работника;
- стул для педагогического работника;
- доска маркерно-меловая;
- компьютер для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;
- доска интерактивная;
- проектор;
- экран;
- акустическая система.

**Аудитория № 311.** Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования:

- столы для обучающихся;
- стулья для обучающихся;
- стол для педагогического работника;
- стул для педагогического работника;
- ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;
- компьютеры для обучающихся с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;
- доска меловая;
- экран;
- проектор.

### 3.2. Информационное обеспечение реализации рабочей программы дисциплины ОП.08

#### 3.2.1. Основная литература

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под

редакцией В. В. Соболяникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564570>. - Режим доступа: для авториз. пользователей.

### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560926>. - Режим доступа: для авториз. пользователей.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам, электронным базам периодических изданий:

#### Доступные электронные библиотечные системы

1. Электронно-библиотечная система «Лань» - <http://e.lanbook.com>. – Доступ из локальной сети КГПИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный.

2. Электронно-библиотечная система «Знаниум» - [www.znanium.com](http://www.znanium.com). – Доступ из локальной сети КГПИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный.

3. Электронно-библиотечная система «Юрайт» - <http://urait.ru>. – Доступ из локальной сети КГПИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный.

Доступ к ЭБС из локальной сети КГПИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный..

#### Образовательные ресурсы и профессиональные базы данных

1. Полнотекстовая библиотека журнала «Вопросы психологии» за 20 лет (1980–1999) и связанный с нею словарь психологических терминов (Сделано при поддержке РГНФ). Режим доступа: свободный – URL: <http://www.voppsy.ru/frame25.htm>

2. Научная электронная библиотека. Режим доступа: свободный – URL: <http://www.elibrary.ru>

3. КиберЛенинка : научная электронная библиотека. Режим доступа: свободный – URL: <https://cyberleninka.ru>

### 3.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Дисциплина является важным элементом в системе профессиональной подготовки. Освоение профессиональных умений и знаний предполагает развитие творчески активной личности, умеющей применять сформированные умения и знания в новых постоянно меняющихся профессиональных условиях.

В содержании программы предусмотрено последовательное согласование изучаемого материала с другими дисциплинами/профессиональными модулями учебного плана специальности.

Особенностями программы дисциплины являются:

- четко выраженная практическая профессиональная направленность;
- инструментальный характер знаний;
- использование на занятиях методов и технологий современной педагогики.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций различного вида, в том числе интерактивных, проблемных. Содержание и формы практических занятий определены с учетом необходимости активизировать познавательную деятельность обучающихся. На практических занятиях выполняются письменные и устные задания, требующие многоаспектного анализа профессиональных ситуаций и решения профессионально-ориентированных задач.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08

Код формируемых ОК	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности. основы проектной деятельности.	Промежуточная аттестация: зачет с оценкой в форме собеседования. Текущий контроль: Кейс задания, Тестирование, Устный опрос
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде		

**Составитель:** Мамасёв П.С., старший преподаватель кафедры ГГ