**Приложение**

**к ППССЗ СПО по специальности**

**43.02.10 Туризм**

**Департамент образования и науки Тюменской области**

ГАПОУ ТО «Тобольский многопрофильный техникум»

**Рабочая ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Психология делового общения

2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года № 474.

**Разработчик:**

Нагибина Е.В., преподаватель высшей квалификационной категории государственного автономного профессионального образовательного учреждения Тюменской области «Тобольский многопрофильный техникум».

**«Рассмотрено»** на заседании цикловой комиссии педагогических работников технологического направления

Протокол № \_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Смирных М.Г./

**«Согласовано»**

Методист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Бикчандаева Д.М./

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 1. **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 4 |
| 1. **СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 5 |
| 1. **условия реализации программы учебной дисциплины** | 7 |
| 1. **Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины** | 8 |

**1. паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**1. паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 Психология делового общения**

**1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм.

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** программа принадлежит общепрофессиональному циклу дисциплин.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

*Цель дисциплины:*

Познакомить студентов с психологическими аспектами общения, особенностями управленческой деятельности, работы в коллективе, с клиентами и дать практические рекомендации, которые будут способствовать более эффективному ведению бизнеса.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

использовать эффективные приемы управления конфликтами

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении;

специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

нормы и правила профессионального поведения и этикета;

механизмы взаимопонимания в общении;

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

этические принципы общения;

влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

закономерности формирования и развития команды;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **обладать общими и профессиональными компетенциями:**

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 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

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.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 111 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 74 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 37 часа.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | 65 |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | 48 |
| в том числе: |  |
| практические занятия | 32 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | 17 |
| в том числе: |  |
| **Консультации** | **4** |
| Итоговая аттестация в форме контрольной работы | |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся.** | | | | | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | | | | | **3** | **4** |
| **Раздел 1. Общение как категория.** |  | | | | | ***20*** |  |
| **Тема 1.1. Понятие общения.** | **Содержание учебного материала** | | | | | ***2*** |
| 1 | | Краткая история изучения психологами проблемы общения. | | | *1* |
| 2. | | Потребность в общении. | | | *2* |
| 3. | | Цели, функции общения. | | | *2* |
| 4. | | Виды общения. | | | *2* |
| 5. | | Общение и деятельность. | | | *2* |
| 6. | | Факторы эффективного общения. | | | *2* |
|  | **Самостоятельная работа обучающихся:** | | | | | *2* |  |
| 1. | | Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Общение – основа человеческого бытия»; | | |  |  |
| 2. | | Подготовка доклада «Роль общения в профессиональной деятельности специалиста по туризму». | | |
| **Тема 1.2. Общение как обмен информацией.** | **Содержание учебного материала** | | | | | ***2*** |  |
| **Практическое занятие:** | | | | |  |
| 1. | | Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. | | | *2* |
| 2. | | Невербальная коммуникация. | | |  |
| 3. | | Методы развития коммуникативных способностей. | | |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся:** | | | | | ***2*** |  |
| 1 | | работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)». | | |  |  |
| 2 | | Написание эссе «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»; | | |  |
| 3 | | Создание презентации «Невербальные средства общения». | | |  |
| **Тема 1.3. Общение как взаимодействие.** | **Содержание учебного материала** | | | | | ***2*** |  |
| **Практическое занятие:** | | | | |  |
| 1. | | Понятие социальная роль. | | | *2* |
| 2. | | Роли и ролевые ожидания в общении. | | | *2* |
| 3. | | Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия. | | |  |
| **Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга.** | **Содержание учебного материала** | | | | | ***2*** |  |
| 1. | | Восприятие партнера по общению и возникновение первого впечатления о нем. | | | *2* |
| 2. | | Самопрезентация | | | *3* |
| 3. | | Изучение и понимание партнера по общению. | | | *2* |
| Практическая работа | | | | | ***2*** |  |
| 1 | | Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования. | | |
| **Тема 1.5. Стадии общения.** | **Содержание учебного материала** | | | | | ***10*** |  |
| Практические занятия (тренинг): | | | | |
| 1. | | | Стадия установления контакта. Правила вступления в контакт: приветствие, сокращение социальной дистанции и т.д. | | *3* |
| 2. | | | Стадия ориентации в общении. | | *3* |
| 3. | | | Стадия поиска совместного решения. | | *3* |
| 4. | | | Стадия принятия решения. | | *3* |
| **Раздел 2. Практические аспекты общения** |  | | | | | ***14*** |  |
| **Тема 2.1. Техники общения.** | **Содержание учебного материала** | | | | | ***2*** |
| 1. | | История вопроса, понятие «техника» и «техники общения». | | | *1* |
| 2. | | Манипуляции в общении. | | | *2* |
| 3. | | Приемы влияния на партнера по общению (аттракция). | | | *2* |
| 4. | | Обратная связь в общении и ее роль. | | | *2* |
| **Тема 2.2. Беседа как способ делового общения.** | **Содержание учебного материала** | | | | | ***2*** |  |
| **Практическое занятие:** | | | | |  |
| 1. | | Беседа как основная форма делового общения. | | | *1* |
| 2. | | Вопросы собеседника и их психологическая сущность: открытые, закрытые, риторические и т.д. | | | *2* |
| 3. | | Парирование замечаний собеседника. | | | *2* |
| 4. | | Психологические приемы влияния на собеседника. | | | *2* |
| **Тема 2.3. Психологические аспекты публичного выступления.** | **Содержание учебного материала** | | | | | ***2*** |  |
| 1. | | История ораторского искусства. | | | *1* |
| 2. | | Подготовка к выступлению. | | |  | *2* |
| 3. | | Начало выступления. | | | *2* |
| 4. | | Завершение выступления. | | | *2* |
| **Самостоятельная работа** | | | | | *2* |  |
| 1. | | Подготовка самопрезентации (не более 5 минут); | | |  |  |
| 2. | | Подготовка и оформление творческого задания (публичного выступления) по темам:  «Проведение презентации торгового предложения» (на примере туристической фирмы);  «На свете так много удивительных мест!»;  «Чем опасен равнодушный человек?»;  «Доброта делает человека красивым»;  «Моя будущая профессия»;  «Легко ли быть молодым?»;  «О пользе путешествий»;  «Как преподнести себя работодателю»;  «Реклама - двигатель торговли»;  «Вашей фирме 1 год (5, 10 лет)»;  «Человек в большом городе»;  «Имидж специалиста по туризму». | | |
| **Практическое занятие:** отработка публичного выступления на практике и его анализ. | | | | | ***4*** | *3* |
| **Тема 2.4. Спор. Дискуссия. Полемика.** | **Содержание учебного материала** | | | | | ***2*** |  |
| **Практическое занятие:** | | | | |  |
| 1. | | История происхождения спора. | | | *1* |
| 2. | | Определения понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. | | | *2* |
| 3. | | Культура спора: предмет, позиции полемистов, поведение участников, национальные и культурные традиции и т.д. | | | *2* |
| 4. | | Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников спора, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы и т.д. | | | *2* |
| **Самостоятельная работа обучающихся:** разработка памятки: «Виды аргументов», «Как нейтрализовать оппонента?» | | | | | ***2*** | *3* |
| **Тема 2.5. Саморегуляция поведения.** | **Содержание учебного материала** | | | | | ***2*** |
| **Практическое занятие:** | | | | |  |
| 1. | | Саморегуляция как фактор эффективного общения. | | | *1* |
| 2. | | Методы самоуправления состоянием: аутогенная тренировка, метод нервно-мышечной релаксации, идеомоторная тренировка, сенсорная репродукция, музыка, гимнастика и т.д. | | | *2* |
| **Раздел 3.**  **Этические принципы общения.** |  | | | | | ***8*** |  |
|  | **Содержание учебного материала** | | | | | ***6*** |
| 1. | | | | Понятия: этика, мораль. | *1* |
| 2. | | | | Общие этические принципы и характер делового общения. | *2* |
| 3. | | | | Деловой этикет. Проведение телефонных переговоров. Оформление деловых писем. | *2* |
| 4. | | | | Правила этикета: вербальный этикет. | *2* |
| 5. | | | | Профессиональная этика. Виды профессиональной этики. |  |
| 6. | | | | Профессиональна этика специалиста по туризму. |  |
| 7. | | | | Корпоративная культура. |  |
| 8. | | | | Имидж специалиста по туризму. |  |
| **Практическая работа:** Разработка этических норм профессиональной деятельности специалиста по туризму.  Этика поведения специалистов по туризму. Создание своего имиджа. Защита рефератов. | | | | | ***2*** |  |
|  |  | | | | | ***4*** |  |
|  | | | | |
| **Раздел 4. Закономерности формирования и развития команды.** | **Содержание учебного материала** | | | | | *4* |  |
| **Практическое занятие:** | | | | |
| 1 | Понятие группа, коллектив, команда. | | | |
| 2 | Формирование коллектива, команды. | | | |
|  | **Самостоятельная работа** | | | | | ***3*** |
|  | 1 | Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью подбора тренингов командообразования. | | | |  |
| **Итоговый урок** |  | | | | | ***2*** |
| **Всего:** | | | | | | **65** |

**3. условия реализации программы дисциплины**

**3. условия реализации программы дисциплины ОП.01 Психология делового общения**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: столы, стулья, компьютер, проектор, экран, доска, стенд.

Технические средства обучения: *аудиовизуальные, компьютерные*

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Ефимова,Н.С. Основы психологической безопасности: учеб.пособие/Н.С.Ефимова.-М.:ИД «ФОРУМ»- ИНФРА-М,2015.
2. Психология делового общения : учебное пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. — СПО. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927708> -01.07.2019
3. *Рамендик, Д. М.*Общая психология и психологический практикум [Электронный ресурс] : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 303 с. Режим доступа:  *ЭБС Юрайт:*[*www.biblio-online.ru*](http://www.biblio-online.ru/) 05.03.2018

Дополнительные источники:

1. Усов,В.В. Деловой этикет: учеб.пособие/ В.В.Усов.-М.: ИЦ РИОР; ИНФРА-М, 2012.
2. Шеламова,Г.М. Этикет делового общения: учеб.пособие/Г.М.Шеламова.-М.,2007.
3. Аминов,И.И. Психология делового общения: учеб.пособие/И.И.Аминов.-М.:ЮНИТИ,2007.
4. Шевчук,Д.А. Деловое общение: учеб.пособие/Д.А.Шевчук.- Ростов н/Дону.:Феникс,2007.
5. Шеламова,Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник/Г.М.Шеламова.-М.:Академия,2007.
6. Ломова,О.С. Деловое общение специалиста по рекламе: учеб.пособие/О.С.Ломова.- М.,2013.
7. Панфилова,А.П. Психология общения: учебник/А.П.Панфилов.-М.:Академия,2014.
8. Шеламова Г. М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений нач. проф. образования /Г. М. Шеламова. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр "Академия", 2013. - 160 с.

Электронные ресурсы:

Психология делового общения: Учебник / . - 2-e изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 295 с. [ЭБС Знаниум] - Режим доступа: http:///bookread. php? book=260756

Психология делового общения: Учебное пособие / . - 3-e изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с. [ЭБС Знаниум] - Режим доступа: http:///bookread. php? book=254643

Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / , , . - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с. [ЭБС Знаниум] - Режим доступа: http:///bookread. php? book=375870

**3.3. Адаптация содержания образования в рамках реализации программы для обучающихся с ОВЗ и инвалидов.**

Разработка заданий для слабовидящих с использованием крупных шрифтов без засечек.  
Разработка и использование электронных тестов, упражнений и заданий, использование сайта преподавателя в учебных целях.

Использование видео презентаций и видеороликов с подробными инструкциями и субтитрами.

Использование адаптированных заданий и разноуровневых карточек, тестов, упражнений с подробными текстовыми инструкциями.

**4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины**

4.1. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций:

контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| ***По завершении освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:*** | |
| Составляет планы и прогнозы деловых ситуаций с последующим анализом их осуществления. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Применяет техники общения в заданных ситуациях.  Применяет приемы общения в заданных ситуациях. | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задания* |
| Применяет приемы саморегуляции поведения в заданных ситуациях общения. | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задания* |
| Применяет знания этикета в заданных ситуациях общения. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Применяет знания индивидуальных особенностей людей в заданных ситуациях общения. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Использует основные стили поведения в конфликтах  (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс) в заданных ситуациях общения. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Применяет эффективные средства профилактики конфликтов (устранение из делового общения суждений и оценок, недопущение спора, умение слушать собеседника) в заданных ситуациях общения. | *Оценка выполнения практической работы* |
| ***По завершении освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:*** | |
| Перечисляет цели общения: функциональные и объектные. | *Устный опрос* |
| Перечисляет основные функции общения: информационная, экспрессивная, регулятивная, функция социального контроля, функция социализации. | *Тестирование* |
| Дает характеристику основным функции общения: информационная, экспрессивная, регулятивная, функция социального контроля, функция социализации. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Дает определение основных видов общения: прямое, косвенное, вербальное, невербальное, деловое, личностное, ролевое. | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задания* |
| Характеризует прямое, косвенное, вербальное, невербальное, деловое, личностное, ролевое виды общения. | *Устный опрос* |
| Дает определение понятиям: социальная роль, ролевое ожидание, ролевое исполнение, ролевой конфликт. | *Тестирование* |
| Называет основные характеристики социальной роли: масштаб, способ получения, уровень эмоциональности. |
| Дает определение понятию деловое общение. | *Устный опрос* |
| Перечисляет и характеризует правила вступления в контакт: приветствие, контакт глаз, сокращение социальной дистанции, придание значимости встрече и т.д. | *Тестирование* |
| Дает определение понятиям: этика, мораль, деловой этикет, профессиональная этика, вербальный этикет, корпоративная культура. | *Устный опрос* |
| Перечисляет общие этические принципы. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Перечисляет особенности проведение телефонных переговоров. | *Тестирование* |
| Знает специфику оформления деловых писем. | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задания* |
| Называет виды профессиональной этики. |
| Характеризует особенности профессиональной этики специалиста по туризму. |
| Перечисляет основные механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия | *Устный опрос* |
| Называет основные стереотипы, влияющие на восприятие партнера по общению: этно-социальные, социально-статусные, социально-ролевые, стереотип физической привлекательности. | *Тестирование* |
| Называет техники общения: обратная связь, активное слушание, практическая ориентация, аргументация. | *Устный опрос* |
| Называет основные приемы общения: тактичность, приветливость, чувство юмора и т.д. | *Тестирование* |
| Называет основной прием активного слушания: вербализация. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Перечисляет уровни вербализации: проговаривание, перефразирование, развитие идеи. | *Тестирование* |
| Дает определение понятию беседа. | *Устный опрос* |
| Описывает способы начала беседы: метод снятия напряженности, метод «зацепки», метод прямого подхода. | *Тестирование* |
| Называет пять основных типов вопросов: закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Различает типы вопросов: закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания. | *Тестирование* |
| Называет этапы подготовки к публичному выступлению. | *Устный опрос* |
| Дает определения понятиям: спор, дискуссия, полемика. | *Тестирование* |
| Характеризует понятие саморегуляция. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Перечисляет основные приемы саморегуляции: аутогенная тренировка, метод нервно-мышечной релаксации, идеоматорная тренировка, сенсорная репродукция, музыка, самомассаж, гимнастика. | *Устный опрос* |
| Дает определение понятиям: этика, этикет, этические принципы общения. | *Тестирование* |
| Перечисляет индивидуально-типологические особенности человека: темперамент, характер. | *Устный опрос* |
| Характеризует особенности человека в соответствии с типом темперамента: холерик, флегматик, меланхолик, сангвиник. |  |
| Дает определениям: конфликт, конфликтная  ситуация, инцидент | *Устный опрос* |
| Называет основные виды конфликтов: внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые. | *Тестирование* |
| Называет возможные причины конфликтов: стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Характеризует основные стили поведения человека в конфликтах: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс. | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задани* |
| Называет эффективные средства профилактики конфликтов: устранение из делового общения суждений и оценок, недопущение спора, умение слушать собеседника. | *Тестирование* |
| Характеризует понятия: группа, коллектив, команда. | *Устный опрос* |
| Перечисляет условия формирования коллектива. | *Тестирование* |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверить у обучающихся уровень сформированности и развития профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.  ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.  ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.  ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.  ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.  ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.  ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.  ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.  ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.  ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.  ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.  ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.  ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. | Демонстрация умения планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение.  Демонстрация умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.  Демонстрация умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  Демонстрация умения устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.  Демонстрация умения использовать эффективные приемы управления конфликтами  Знание цели, функции, виды и уровни общения.  Знание роли и ролевые ожидания в общении.  Знание специфики делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта.  Демонстрация знаний норм и правил профессионального поведения и этикета, механизмов взаимопонимания в общении.  Демонстрация знаний техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.  Знание этических принципов общения.  Знание влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.  Знание источников, причин, виды и способов разрешения конфликтов.  Демонстрация знаний закономерностей формирования и развития команды. | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задания*  *Устный опрос*  *Тестирование*  *Оценка выполнения практической работы* |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверить у студентов уровень сформированности и развития общих компетенций в соответствии с ФГОС.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ОК 1.  Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | - демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии;  - демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задания*  *Устный опрос*  *Тестирование*  *Оценка выполнения практической работы* |
| ОК 2.  Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | - умение формулировать цель и задачи предстоящей деятельности;  - умение представить конечный результат деятельности в полном объеме;  - умение планировать предстоящую деятельность;  - умение выбирать типовые методы и способы выполнения плана;  - умение проводить рефлексию (оценивать и анализировать процесс и результат). |
| ОК 3.  Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | - умение определять проблему в профессионально ориентированных ситуациях;  - умение предлагать способы и варианты решения проблемы, оценивать ожидаемый результат;  - умение планировать поведение в профессионально ориентированных проблемных ситуациях, вносить коррективы. |
| ОК 4.  Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | - умение самостоятельно работать с информацией: понимать замысел текста;  - умение пользоваться словарями, справочной литературой;  - умение отделять главную информацию от второстепенной;  - умение писать аннотацию и т.д. |
| ОК 5.  Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. | -демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 6.  Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством. | - умение грамотно ставить и задавать вопросы;  - способность координировать свои действия с другими участниками общения;  - способность контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение;  -умение воздействовать на партнера общения и др. |
| ОК 7.  Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. | - умение осознанно ставить цели овладения различными видами работ и определять соответствующий конечный продукт;  - умение реализовывать поставленные цели в деятельности;  - умение представить конечный результат деятельности в полном объеме; |
| ОК 8.  Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | - демонстрация стремления к самопознанию, самооценке, саморегуляции и саморазвитию;  - умение определять свои потребности в изучении дисциплины и выбирать соответствующие способы его изучения;  - владение методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений;  - умение осуществлять самооценку, самоконтроль через наблюдение за собственной деятельностью  - умение осознанно ставить цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определять соответствующий конечный продукт;  - умение реализовывать поставленные цели в деятельности;  - понимание роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личностной сфере; |
| ОК 9.  Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности;  - понимание роли модернизации технологий профессиональной деятельности  - умение представить конечный результат деятельности в полном объеме;  - умение ориентироваться в информационном поле профессиональных технологий. |  |

**4.2. Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).**

**4.3. Система оценивания**

Система оценивания включает оценку текущей работы на лекциях и семинарских занятиях, выполнение самостоятельной работы, заданий по желанию студентов, тестовую работу, аттестацию по результатам освоения дисциплины.

Текущая работа студента включает:

• индивидуальные консультации с преподавателем в течение семестра, собеседование по текущим практическим заданиям;

• подготовку к практическим занятиям, углубленное изучение отдельных тем и вопросов курса;

• выполнение самостоятельных заданий;

• подготовку к аттестации по дисциплине.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам рубежного контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Процент результативности (правильных ответов)** | **Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений** | |
| **балл (отметка)** | **вербальный аналог** |
| 90 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 80 ÷ 89 | 4 | хорошо |
| 70 ÷ 79 | 3 | удовлетворительно |
| менее 70 | 2 | не удовлетворительно |