**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.06 ЭТИКА И КУЛЬТУРА ОБЩНИЯ С КЛИЕНТАМИ

2021 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 «Визуальное искусство»

Протокол № \_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Гордюшина Е.С.

**«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.06 ЭТИКА И КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ**

**1. паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 ЭТИКА И КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ**

**Область применения программы**.

Примерная программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм на базе 11 классов.

* 1. **Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.**

Программа принадлежит общепрофессиональному циклу дисциплин.

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

**знать:**

* культуру общения и современные этические нормы поведения;
* основные понятия профессиональной этики и морали;
* о понятии имидж;
* о профессиональном этикете как важнейшей стороне культуры общения и профессионального поведения;
* методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;
* способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;
* об этике взаимоотношений в трудовом коллективе;
* об эстетической культуре и этикете;
* правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

 **уметь:**

* толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;
* ориентироваться в теоретических положениях культуры общения и этического знания;
* использовать теоретический аппарат культуры общения и этики для анализа и решения различных практических проблем в своей будущей профессии;
* давать этический анализ какой-либо ситуации в сфере механизмов общения, выявлять (в случае ее присутствия) манипуляционную составляющую в профессиональном взаимодействии;
* применять полученные знания в деловых контактах, организационных мероприятиях;
* оперировать основным понятийно-категориальным аппаратом изучаемой дисциплины;
* изпользовать простейшие приемы оценки ситуаций и применять навыки конструктивного взаимодействия в деловых беседах, деловых переговорах, ведении телефонных разговоров и т.д.;
* отбирать оптимальные с точки зрения достижения цели стиль, средства и приемы общения;
* соотносить понятия и определения;
* представлять и аргументировать собственную точку зрения.

В процессе освоения дисциплины студент должен овладевать общими 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 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

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

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

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

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

1.4 Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента – 102 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки студента – 68 часов; самостоятельной работы студента – 34 часа, консультаций – 4 часа.

**2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | 102 |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)**  | 68 |
| в том числе: |  |
|  практические занятия | 34 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | 30 |
| в том числе: |  |
| Итоговая аттестация в форме контрольной работы  |

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06 Этика и культура общения с клиентами

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся.** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Тема 1.**Основы этического знания и профессиональной этики | **Содержание учебного материала** | ***4*** |  |
| 1 | Понятие об этической культуре сервиса |  |  |
| 2 | Общие сведения о морали |
| 3 | Общие сведения об этике |
| 4 | Этикет |  |  |
| 5 | Специфика деловой этики |  |  |
| 6 | Нормы цивилизованных деловых отношений |  |  |
| **Практические занятия** | *4* |  |
| 1 | Просмотр и обсуждение видеороликов. |  |  |
| **Тема 2.** Общие проблемы профессиональной этики  | **Содержание учебного материала** | ***2*** |  |
| 1 | Профессиональная этика есть совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессионалъному долгу. |  |  |
| 2 | Основные категории этики. |  |  |
| **Практические занятия** | ***4*** |  |
| 1 | Просмотр и обсуждение видеороликов. |  |  |
| Тема 3. Профессиональная этика. | **Содержание учебного материала** | ***2*** |  |
| 1 | Понятие профессиональной этики. |  |  |
| 2 | Кодекс профессиональной этики |  |  |
| Тема 4. Этика и психология общения с клиентами. | **Содержание учебного материала** | ***2*** |  |
| 1 | Этика и психология общения с клиентами. |  |  |
| **Самостоятельная работа** | ***6*** |  |
| Работа с дополнительной литературой, подготовка конспектов, рефератов, презентаций студентов  |  |  |
| Тема 5. Этико-психологические аспекты коммуникации  | **Содержание учебного материала** | ***2*** |  |
| 1 | Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними |  |  |
| Тема 4. Самопрезентация | **Содержание учебного материала** | ***2*** |  |
| 1 | Самопрезентация работника. |  |  |
| 2 | Общие правила служебной культуры. |  |  |
| **Практические занятия** | ***4*** |  |
| 1 | Презентация |  |  |
| Тема 5. Понятие имидж | **Содержание учебного материала** | ***4*** |  |
| 1 | Основные составляющие имиджа. Имидж современного человека: внешний облик, манера поведения, речь, умение общаться с людьми. Требования к внешнему облику.  |  |  |
| 2 | Вкус. Понятие «вкус». Наличие и отсутствие вкуса - специфика проявления.  |  |  |
| 3 | Мода и стиль. Понятия «мода», «стиль», «индивидуальный стиль», «фирменный стиль». Их сходства и различия. История развития моды. Взаимосвязь стиля и эпохи.  |  |  |
| 4 | Этикет составления деловых писем |  |  |
| 5 | Этические проблемы информационного сервиса |  |  |
| **Практические занятия** | ***4*** |  |
| 1 | Итоговое занятие.*Деловая игра «Этика и этикет»* (по принципу проведения телевизионной игры «Своя игра»). |  |  |
| Тема 6.Поведенческий этикет в работе с клиентами. | **Содержание учебного материала** | ***2*** |  |
| 1 |  Приветствие. Правила и нормы поведения при работе с клиентами в различных ситуациях.  |  |  |
| 2 |  Общение. Как красиво общаться: правила и нормы поведения в различных ситуациях.  |
| 3 | Как говорить по мобильному телефону.*Деловая игра «Телефон»*. Правила и нормы телефонных разговоров.. |
| 4 |  Как вести себя в транспорте. Правила и нормы поведения в общественном транспорте.  |  |  |
| 5 | Как дарить подарки. *Деловая игра «Подарок».* Правила и подходы к выбору подарка и процессу его дарения.  |  |  |
| 6 | Этика в цифровых технологиях. |  |  |
| **Практические занятия** | ***6*** |  |
| 1 | Просмотр и обсуждение видеороликов. |  |  |
| **Самостоятельная работа студентов** | ***6*** |  |
| 1 | Работа с дополнительной литературой, подготовка конспектов, рефератов, презентаций  |  |  |
| Тема 5 Психологическая культура общения с клиентами | **Содержание учебного материала**  | ***4*** |  |
| 1 | Основные сведения о психологии |  |  |
| 2 | Психология службы сервиса |  |  |
| 3 | Психология личности |  |  |
| **Практические занятия**  | ***4*** |  |
| 1 | Просмотр и обсуждение видеороликов. |  |  |
| **Самостоятельная работа** | ***6*** |  |
| 1 | Работа с дополнительной литературой, подготовка конспектов, рефератов, презентаций |  |  |
| **Тема 6**Культура общения работников с клиентами | **Содержание учебного материала**  | ***2*** |  |
| 1 | Понятие об общении |  |  |
| 2 | Понятие о культуре общения |
| 3 | Основы корпоративной культуры |
| 4 | Культура речи работника |
| **Практические занятия** | ***4*** |  |
| 1 | Просмотр и обсуждение видеороликов. |  |  |
| **Самостоятельная работа** | ***3*** |  |
| 1 | Работа с дополнительной литературой, подготовка конспектов, рефератов, презентаций |  |  |
| **Тема 7** Жалобы и конфликты с клиентами | **Содержание учебного материала**  | ***2*** |  |
| 1 | Понятие о жалобе |  |  |
| 2 | Способы работы с жалобами и претензиями клиентов. |
| **Самостоятельная работа студентов** | ***3*** |  |
| 1 | Работа с дополнительной литературой, подготовка конспектов, рефератов, презентаций |  |  |
| **Тема 8**Этика взаимоотношений в трудовом коллективе | **Содержание учебного материала**  | ***2*** |  |
| 1 | Трудовой коллектив и его структура |  |  |
| 2 | Морально-психологический климат коллектива |  |  |
| 3 | Этика в процессе обучения |  |  |
| **Практические занятия** | ***4*** |  |
| 1 | Тренинг |  |  |
| **Самостоятельная работа студентов** | ***3*** |  |
| 1 | Работа с дополнительной литературой, подготовка конспектов, рефератов, презентаций  |  |  |
| **Тема 9**Эстетическая культура и этикет | **Содержание учебного материала**  | ***4*** |  |
| 1 | Техническая эстетика и дизайн |  |  |
| 2 | Эстетика рекламы |
| 3 | Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятий и рабочих мест  |  |  |
| 4 | Этикет работника контактной зоны |  |  |
| **Самостоятельная работа студентов** | ***6*** |  |
| 1 | Работа с дополнительной литературой, подготовка конспектов, рефератов, презентаций  |  |  |

**3. условия реализации программы дисциплины**

**3. условия реализации программы дисциплины**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета профессиональных дисциплин. Оборудование учебного кабинета: тематические стенды, набор таблиц, диски с презентациями по темам дисциплины. Технические средства обучения: мультимедийная установка, телевизор, компьютер.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

1. Основные источники:

1. 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
2. *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.
3. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/474165>

2. 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.
9. Электронные ресурсы:
10. Психология делового общения: Учебник / . - 2-e изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 295 с. [ЭБС Знаниум] - Режим доступа: http:///bookread. php? book=260756
11. 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
12. 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
13. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве (Ростуризм) : учебное пособие / Сахарчук Е.С. под ред. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2015. — 189 с.

**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** |
| **Умения:** |
| толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; | Теоретические занятия, практические работы, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине  |
| ориентироваться в теоретических положениях культуры общения и этического знания; | Теоретические занятия, практические работы, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине |
| использовать теоретический аппарат культуры общения и этики для анализа и решения различных практических проблем в своей будущей профессии; | Теоретические занятия, практические работы, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине |
| давать этический анализ какой-либо ситуации в сфере механизмов общения, выявлять (в случае ее присутствия) манипуляционную составляющую в профессиональном взаимодействии; | Теоретические занятия, практические работы, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине |
| применять полученные знания в деловых контактах, организационных мероприятиях; | Теоретические занятия, практические работы, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине |
| оперировать основным понятийно-категориальным аппаратом изучаемой дисциплины; | Теоретические занятия, практические работы, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине |
| изпользовать простейшие приемы оценки ситуаций и применять навыки конструктивного взаимодействия в деловых беседах, деловых переговорах, ведении телефонных разговоров и т.д.; | Теоретические занятия, практические работы, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине |
| отбирать оптимальные с точки зрения достижения цели стиль, средства и приемы общения; | Теоретические занятия, практические работы, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине |
| соотносить понятия и определения; | Теоретические занятия, практические работы, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине |
| представлять и аргументировать собственную точку зрения. | Теоретические занятия, практические работы, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине |
| **Знания:** |
| культуру общения и современные этические нормы поведения; | Теоретические занятия, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине, проработка и проверка конспекта лекций. |
| основные понятия профессиональной этики и морали; | Теоретические занятия, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине, проработка и проверка конспекта лекций. |
| о понятии имидж; | Теоретические занятия, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине, проработка и проверка конспекта лекций. |
| о профессиональном этикете как важнейшей стороне культуры общения и профессионального поведения; | Теоретические и практические занятия, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине, проработка и проверка конспекта лекций |
| методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению; | Теоретические и практические занятия, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине, проработка и проверка конспекта лекций. |
| способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;  | Теоретические занятия, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине, проработка и проверка конспекта лекций. |
| об этике взаимоотношений в трудовом коллективе;  | Теоретические занятия, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине, проработка и проверка конспекта лекций. |
| об эстетической культуре и этикете;правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации. | Теоретические занятия, итоговый контроль знаний в форме теста по дисциплине, проработка и проверка конспекта лекций. |

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 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.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. | 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 конфликтамиЗнание 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)** | **Формы и методы контроля и оценки**  |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | *Оценка выполнения самостоятельного 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. |
| ОК 3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4.Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. |
| ОК 6.Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством. |
| 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. |

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

1. Конечными результатами освоения учебной дисциплины являются знания и умения обучающегося, приведенные в разделе
2. Конечные результаты являются объектом оценки в процессе аттестации по учебной дисциплине ОП.05 Основы конфиктологии
3. Формой аттестации по учебной дисциплине является *зачет*.

Итогом зачета является *отметка.*

1. В процессе освоения программы учебной дисциплины осуществляется текущий, итоговый контроль:

- конечных результатов учебной дисциплины,

- следующих общих компетенций: *ОК1, ОК3, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9,*

1. Конечные результаты учебной дисциплины являются ресурсом для формирования следующих профессиональных компетенций: *ПК1.3. ПК 2.3., ПК 4.2*
2. Обучающийся должен быть ознакомлен с перечнем конечных результатов учебной дисциплины и показателями их оценки в день первого занятия по УД.
3. **Результаты учебной дисциплины, подлежащие оценке**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код** | **Результат** | **Показатели оценки** |
| ***По завершении освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:*** |
| У1 | толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; |  |
| У2 | ориентироваться в теоретических положениях культуры общения и этического знания; |
| У3 | использовать теоретический аппарат культуры общения и этики для анализа и решения различных практических проблем в своей будущей профессии; |
| У4 | давать этический анализ какой-либо ситуации в сфере механизмов общения, выявлять (в случае ее присутствия) манипуляционную составляющую в профессиональном взаимодействии; |
| У5 | применять полученные знания в деловых контактах, организационных мероприятиях; |  |
| У6 | оперировать основным понятийно-категориальным аппаратом изучаемой дисциплины; |  |
| У7 | изпользовать простейшие приемы оценки ситуаций и применять навыки конструктивного взаимодействия в деловых беседах, деловых переговорах, ведении телефонных разговоров и т.д.; |  |
| У8 | отбирать оптимальные с точки зрения достижения цели стиль, средства и приемы общения; |  |
| У9 | соотносить понятия и определения; |  |
| У10 | представлять и аргументировать собственную точку зрения. |  |
| ***По завершении освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:*** |
| З1 | культуру общения и современные этические нормы поведения; |  |
| З2 | основные понятия профессиональной этики и морали; |
| З3 | о понятии имидж; |
| З4 | о профессиональном этикете как важнейшей стороне культуры общения и профессионального поведения; |
| З5 | методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению; |
| З6 | способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;  |
| З7 | об этике взаимоотношений в трудовом коллективе;  |
| З8 | об эстетической культуре и этикете;правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации. |
| ***Результаты учебной дисциплины являются ресурсом для формирования профессиональных компетенций:*** |
| ПК 1.2. | Информировать потребителя о туристских продуктах. | Применяет коммуникативные навыки взаимодействия с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.Применять навыки координации и контроля действия туристов на маршруте.Применять навыки организации и контроля деятельности подчиненных. |
| ПК 1.3. | Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. |
| ПК 2.2. | Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. |
| ПК 2.3. | Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. |
| 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. |
| ***В процессе освоения учебной дисциплины обучающийся получит возможность повысить уровень сформированности общих компетенций:*** |
| ОК1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Демонстрирует знания социальной значимости своей будущей профессии. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Планирует деятельность с учетом конечного результата. |
| Называет ресурсы для решения поставленных целей и задач. |
| Выбирает методы и способы решения задачи в соответствии с заданными условиями. |
| ОК 3 | Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. | Самостоятельно определяет проблему, анализируя ситуацию профессионального общения. |
| Выбирает способ разрешения проблемной ситуации и оценивает последствия принятых решений. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Самостоятельно находит источники информации по заданному вопросу, пользуясь справочно-библиографическими пособиями, справочной литературой, поисковыми системами Интернета.  |
| Извлекает информацию и систематизирует ее в самостоятельно заданную структуру. |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. | Использует информационно-коммуникационные технологии в заданных ситуациях профессиональной деятельности. |
| ОК 6 | Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством. | Участвует в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданными вопросами или ситуациями. |
| Задает вопросы, направленные на выяснение информации и отвечает на вопросы, направленные на выяснение мнения (позиции). |
| ОК 7 | Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятие на себя ответственности за результат выполнения задания. | Ставит цели и определяет соответствующий конечный продукт. |
| Демонстрирует умение реализовывать поставленные цели в заданной ситуации профессиональной деятельности. |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | Демонстрирует знания роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личностной сфере. |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | Демонстрирует знание информационных профессиональных технологий:  |

1. **Оценочные материалы для проведения аттестации по учебной дисциплине**
2. **Матрица**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ тестового задания** | **Код результата**  |
| № 1-20 | У 1-4З 1-5ПК.1.3, ПК 2.3. ПК 4.2ОК 1- ОК 9 |

**Текущий контроль:** <https://drive.google.com/drive/folders/1V7wV_ztxV_guf4PEO8Ab8H6kck9gNIyd>

1. **Матрица контрольных процедур**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результат***(код)* | **Текущий контроль** | **Промежуточный контроль** | **Форма контроля** |
|  | **2 сем.** |
| У 1-4З 1-5ПК.1.3, ПК 2.3. ПК 4.2ОК 1- ОК 9 | №1-19 |  |  |  |

**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 |