

Министерство образования и науки Республики Бурятия
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Байкальский колледж туризма и сервиса»

УТВЕРЖДЕНА
приказом директора
№ 01-7/174-12
от «30» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
для профессиональных образовательных организаций


Уровень: базовый
Код, специальность: 43.02.10 Туризм
Профиль: социально- экономический
Форма обучения: очная
Срок освоения: 2 года 10 месяцев

Улан-Удэ, 2021

При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены:

1. ФГОС СПО по специальности: 43.02.10 «Туризм», утвержденный Приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014г.. № 474.
2. Рабочая программа воспитания по специальности 43.02.10 «Туризм».

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии « Туризм»
протокол № 2 от "30" августа 2021 г.

Председатель ЦК _____  / Е.В.Калашникова/

Согласовано:

Заместитель директора по УПР Т.Ю. Гужвина / _____  _____

Заместитель директора по УВР Т.М. Найденова / _____  _____

Разработчик:

преподаватель специальных дисциплин _____  / Н.А. Фанина

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	7
3. Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины	11
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 «Туризм», входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины

максимальная учебная нагрузка (объем ОП) - 111 часов, в том числе:

- внеаудиторная самостоятельная работа - 36 часов;
- консультации – ____ часов;
- обязательная аудиторная учебная нагрузка - 75 часов, в том числе:
- промежуточная аттестация – 0 часов.

1.5 Результат освоения учебной дисциплины

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины является освоение обучающимися общих (ОК), профессиональных (ПК) компетенций и оценка достижений обучающимися личностных результатов программы воспитания в рамках изучения учебной дисциплины общепрофессионального цикла:

Код	Наименование результата обучения
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.

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	ЛРв 3
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛРв 7
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Выполняющий профессиональные навыки в соответствии с требованиями профессиональных стандартов	ЛРв13
Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	ЛРв 14
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	ЛРв 15
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий и сотрудничающий с членами команды. Осознанно выполняющий профессиональные требования. Ответственный, дисциплинированный, нацеленный на достижение поставленных целей.	ЛРв 16
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивно реагирующий на критику	ЛРв 17
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно	ЛРв 18

меняющихся ситуациях	
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	ЛРв 19
Демонстрирующий умение планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	ЛРв 20
Демонстрирующий культуру в профессиональной и социально значимой деятельности, соответствующий имиджу колледжа	ЛРв 21

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (объем ОП) (всего)	111
внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося (всего)	36
- Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	75
в том числе:	
лекции	38
лабораторные работы (не предусмотрены)	-
практические занятия	37
контрольные работы	2
курсовая работа (проект) не предусмотрена	-
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) не предусмотрена	-
консультации	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	0

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся)	Объем часов	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствуют элементы программы	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Раздел 1.	Психология и этика делового общения	32	OK1 ПК1.1-1.4 ЛРв13, ЛРв15	
Тема 1.1.. Понятие и сущность общения.	Содержание учебного материала			2,3
	1 Понятие и сущность общения. Цели, функции, структура общения. Виды общения.	2		
	Практические занятия: «Определение видов общения»	2		
	Контрольные работы: не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся: составить схему «Структура общения»	2		
Тема 1.2. Структура и средства общения.	Содержание учебного материала		OK3 ПК2.1-2.5 ЛРв16, ЛРв17	2,3
	1 Процедура общения. Этапы делового общения.	2		
	Практические занятия: «Структура общения»	2		
	Контрольные работы: не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся: не предусмотрена			
Тема 1.3. Коммуникационный процесс	Содержание учебного материала		OK2 ПК1.1-1.4 ЛРв16	2,3
	1 Коммуникативная сторона общения. Коммуникационный процесс.	2		
	Практические занятия: «Перцептивная сторона общения»	2		
	Контрольные работы: не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся: заполнить таблицу «Ошибки восприятия»	2		
Тема 1.4. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала		OK1 ПК2.1-2.5 ЛРв14	2,3
	1 Общение как взаимодействие. Интерактивная сторона общения.	2		
	Практические занятия: «Механизмы психологического воздействия»	2		
	Контрольные работы: не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся: не предусмотрена			
Тема 1.5. Этика и этикет делового общения	Содержание учебного материала		OK3 ПК2.1-2.5 ЛРв3, ЛРв21	2, 3
	1 Этика деловых отношений. Основные понятия профессиональной этики.	2		
	2 Этические ценности. Моральный кодекс делового человека.	2		
	Практические занятия: «Этикет делового общения»	2		
	«Решение ситуационных задач»	2		
	Контрольные работы: не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка сообщений (выбор темы с учетом нозологических групп)	4		
Раздел 2.	Психологическая природа взаимодействия	34	OK5, OK7 ПК1.1-1.4 ЛРв7	2,3
Тема 2.1. Детерминация поведения людей. Темперамент.	Содержание учебного материала			
	1 Понятие темперамента. Свойства темперамента.	2		
	2 Типы темперамента и их характеристика.	2		
	Практические занятия: «Определение типа темперамента человека»	2		
	«Решение ситуационных задач»	2		
	Контрольные работы: не предусмотрены			

	Самостоятельная работа обучающихся: заполнить таблицу «Характеристика типов темперамента»	2		
Тема 2..2 Характер	Содержание учебного материала		ОК6 ПК2.1-2.5 ЛРв13	2,3
	1 Общение и характер человека. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.	2		
	Практические занятия: «Правила поддержания эффективной коммуникации с учетом личностных особенностей собеседника»	2		
	Контрольные работы: не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся: составить таблицу «Темперамент и особенности общения»	2		2,3
Тема 2.3. Эмоции и чувства	Содержание учебного материала		ОК6 ПК1.1-1.4 ЛРв17, ЛРв19	
	1 Эмоциональные состояния. Виды чувств.	2		
	Практические занятия: «Учет эмоционального состояния партнера по общению»	2		
	Контрольные работы: не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся: составить схему «Виды эмоциональных состояний»	2		
Тема 2.4 Синтоническая модель общения	Содержание учебного материала		ОК4, ОК6 ПК2.1-2.5 ЛРв16	
	1 Синтоническая модель: репрезентативные системы и их особенности.	2		2,3
	Практические занятия: «Основные умения общения»	2		
	Контрольные работы: не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся: заполнить таблицу «Основные умения общения»	2		
Тема 2.5 Роли в общении	Содержание учебного материала		ОК2, ОК7 ПК3.1, 3.4 ЛРв21	
	1 Роли и ролевые ожидания в общении.	1		2,3
	Практические занятия: не предусмотрены			
	Контрольные работы: тест «Психологические особенности личности в общении»	1		
	Самостоятельная работа: подготовка эл. презентаций (выбор темы – с учетом нозологических групп)	4		
Раздел 3.	Технологии делового общения	24		
Тема 3.1 Вербальное и невербальное общение	Содержание учебного материала		ОК6 ПК1.1-1.4 ЛРв14, ЛРв18	2,3
	1 Особенности вербального общения. Компоненты невербального общения. Проксемика.	2		
	Практические занятия: «Барьеры вербального общения»	2		
	«Особенности невербального общения»	2		
	Контрольные работы: не предусмотрены			
Тема 3.2 Виды и техники слушания	Содержание учебного материала		ОК6 ПК 3.1, 3.4 ЛРв16, ЛРв20	
	1 Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Эмпатическое слушание. Ошибки слушания.	2		2,3
	Практические занятия: «Техники эмпатического слушания»	2		
	Контрольные работы: не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся: заполнить таблицу «Приемы эффективного слушания»	2		
Тема 3.3 Деловые переговоры. Аргументация.	Содержание учебного материала		ОК2, ОК3, ОК9 ПК 4.1, 4.2 ЛРв18	
	1 Деловые беседы: этапы, особенности.	2		2,3
	2 Особенности деловых переговоров. Планирование, прогнозирование и анализ делового общения.	2		
	Практические занятия: «Приемы деловой беседы и деловых переговоров»	2		
	Контрольные работы: не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка сообщений (темы с учетом нозологических групп)	4		

Раздел 4.	Конфликты в деловом общении и методы их разрешения		21	ОК3, ОК7 ПК 4.1, 4.2 ЛРв7, ЛРв13, ЛРв21	
Тема 4.1. Источники, причины и виды конфликтов.	Содержание учебного материала				2,3
	1	Понятие конфликта. Типологии конфликтов, их источники. Динамика конфликта.	2		
	Практические занятия: «Стратегии поведения в конфликтах» «Решение ситуационных задач»		2 2		
	Контрольные работы: не предусмотрены				
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка сообщений (темы с учетом нозологических групп)		4		
Тема 4.2. Методы эффективного разрешения конфликтов	Содержание учебного материала			ОК6, ОК8 ПК2.1-2.5 ЛРв18, ЛРв21	2,3
	1	Методы, используемые для разрешения конфликтов. Переговоры как способ решения конфликта.	2		
	Практические занятия: «Выход из конфликта»		2		
	Контрольные работы:				
	Самостоятельная работа обучающихся: заполнить таблицу «Методы разрешения конфликтов»		2		
Тема 4.3. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Содержание учебного материала			ОК6, ОК8 ПК 4.1, 4.2 ЛРв16, ЛРв18, ЛРв21	2,3
	1	Особенности поведения в конфликтной ситуации.	1		
	Практические занятия: «Основные приемы саморегуляции в межличностном общении»		1		
	Контрольные работы: тест «Конфликты в деловом общении»		1		
	Самостоятельная работа обучающихся: составить схему «Правила поведения в конфликтах»		2		
Тематика курсовой работы (не предусмотрено)			-		
Консультации:			-		
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (не предусмотрено)			-		
Промежуточная аттестация:			-		
ВСЕГО			111		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-наглядные пособия по дисциплине «Психология делового общения».

Реализация программы дисциплины осуществляется с использованием оборудования Мастерской № 5 по компетенции «Туризм»:

1. Офисные столы;
2. ноутбук;
3. МФУ цветное.

Оборудование мастерской позволяет изучать темы с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ДОТ):

1. Этика делового общения (раздел 1)
2. Вербальное и невербальное общение (раздел 3).

Технические средства обучения:

- интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

3.2. Условия реализации учебной дисциплины с учетом специфических образовательных потребностей при наличии в группе инвалидов и лиц с ОВЗ.

Реализация программы учебной дисциплины требует проведения учебных занятий с учетом следующих моментов:

- индивидуальный подход к каждому обучающемуся;
- возможность увеличения сроков освоения учебного материала (как в рамках одного занятия, так и в рамках изучения темы, раздела);
- представление материала малыми дозами;
- комплексное использование устной, тактильной, жестовой речи;
- наглядно-действенный характер содержания образования;
- упрощение системы учебно-познавательных задач, решаемых в процессе образования;
- немногословность, четкость изложения, отсутствие лишних слов;
- специальное обучение «переносу» сформированных знаний и умений в новые ситуации взаимодействия с действительностью;
- обучение работе со зрительными образами: работа с учебниками, таблицами, рисунками и пр.;
- тренировка умения выделять главное: обучение составлению конспектов, таблиц, технологических карт, интеллект-карт, кроссвордов, презентаций;
- необходимость постоянной актуализации знаний, умений и одобряемых обществом норм поведения;
- обеспечение особой пространственной и временной организации образовательной среды с учетом функционального состояния центральной нервной системы и нейродинамики психических процессов обучающихся;
- использование преимущественно позитивных средств стимуляции деятельности и поведения (поощрение за малейшие успехи, своевременная и тактическая помощь каждому обучающемуся, развитие в нем веры в собственные силы и возможности);
- стимуляция познавательной активности, формирование потребности в познании окружающего мира и во взаимодействии с ним;
- проявление педагогического такта.

Формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливаются с учетом ограничений здоровья. Для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ рекомендуется осуществление входного контроля, назначение которого состоит в определении его способностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Форма входного и текущего контроля, промежуточной аттестации для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей здоровья (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.) При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа. При проведении промежуточной аттестации предусматривается увеличение времени на подготовку к зачетам и экзаменам, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете/экзамене.

3.3. Информационное обеспечение обучения.

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

Основные источники:

1. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Ростов н/Д : Феникс, 2022. – 317 с.

Дополнительные источники:

1. Психология делового общения : учебник / Е. С. Сахарчук. – Москва : КНОРУС, 2023. – 196 с.

Интернет-источники:

1. Библиотека по психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://psylib.myword.ru/>
2. Психологический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.psychology-online.net/>
3. Электронная библиотека по психологии и управлению [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://psychologylib.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (знания и умения; освоенные общие и профессиональные компетенции; личностные результаты (ЛРв))	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Умения		
Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	Демонстрация: - навыков применения техник и приемов эффективного общения, в соответствии с требованиями делового этикета. - владения методами разрешения конфликтов, в соответствии с требованиями делового общения; - владения приемами саморегуляции в межличностном общении, в соответствии с требованиями делового этикета.	Целенаправленное наблюдение, опрос в устной и письменной форме; Оценка выполнения практических и контрольных работ, решения ситуационных задач.
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		
Знания		
взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;	- Владение знаниями о целях, функциях и видах, техниках, приемах общения, его связи с деятельностью; - Владение знаниями ролей в общении, о видах социальных взаимодействий, о механизмах взаимопонимания в общении. - Владение психологическими терминами, знаниями этических принципов общения, знаниями в области конфликтологии. - Способность приобретать новые знания самостоятельно; отсутствие ошибок в решении ситуационных задач.	Опрос в устной и письменной форме; Оценка выполнения практических, самостоятельных и контрольных работ, решения ситуационных задач.
роли и ролевые ожидания в общении;		
Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта		
Нормы и правила профессионального поведения и этикета		
Механизмы взаимопонимания в общении.		
этические принципы общения;		
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.		
Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.		
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.		
закономерности формирования и развития команды.		
Общие компетенции (ОК)		
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	-своевременность сдачи заданий, выполнения практических работ; - аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии.	Наблюдение и оценка результатов выполнения решения ситуационных задач; выполнения практических и контрольных работ.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	-демонстрация умения грамотно применить имеющуюся в доступе информацию для решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Анализ материалов сообщений. Оценка выполнения ситуационных задач.
ОК 3. Принимать решения в	-демонстрация понимания	Оценка выполнения

стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	ответственности за последствия принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях; -демонстрация умения исправлять возникающие ошибки.	электронных презентаций, наблюдение и оценка результатов выполнения практических работ.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	-демонстрация эффективного поиска необходимой информации для решения задач, профессионального и личностного развития; - демонстрация использования различных источников, включая электронные и Интернет-ресурсы.	Оценка решения задач, оценка выполнения электронных презентаций, оценка результатов выполнения практических работ.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация использования различных информационно-коммуникационных технологий.	Оценка выполнения электронных презентаций, результатов выполнения практических работ.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	-демонстрация навыков работы в группе, навыков эффективного общения с окружающими.	Оценка результатов выполнения практических работ.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- демонстрация анализа результатов принятых решений;	Наблюдение и оценка результатов выполнения анализа.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- своевременность сдачи заданий, выполнения практических работ. - своевременность сдачи и качество самостоятельной работы, качество выполнения домашних заданий.	Оценка выполнения практических и самостоятельных работ.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Демонстрация готовности использовать психологические знания в различных видах профессиональной деятельности, в том числе в условиях частой смены технологий.	Участие в массовых мероприятиях колледжа, города, Республики. Оценка выполнения практических и самостоятельных работ.
Профессиональные компетенции (ПК)		
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	- демонстрация умения использовать психологические знания для выполнения профессиональных задач	Оценка выполнения ситуационных задач.
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	-демонстрация умения применять психологические знания в области осуществления связей с потребителями	Оценка выполнения ситуационных задач, выполнения практических и контрольных работ.
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	- демонстрация умений применять психологические знания в профессиональной деятельности	Наблюдение и оценка выполнения ситуационных задач, выполнения практических и контрольных работ.
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	- демонстрация умения правильно рассчитывать стоимость турпакета, обоснованно отвечать на претензии потребителей, избегая конфликтных ситуаций	Наблюдение и оценка выполнения ситуационных задач, выполнения практических и самостоятельных работ.
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	-обоснованность применения знаний этики деловых отношений для решения профессиональных задач.	Оценка выполнения ситуационных задач, самостоятельных работ.
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	- демонстрация умения грамотно использовать знания этики деловых отношений	Оценка выполнения ситуационных задач, текущий контроль.
ПК 2.3. Координировать и	-демонстрация умения грамотно	Наблюдение и оценка

контролировать действия туристов на маршруте.	применить психологические знания для контроля основных показателей деятельности организации.	выполнения ситуационных задач, выполнения практических и самостоятельных работ.
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	- грамотно применять психологические знания для выполнения профессиональных задач.	Наблюдение и оценка выполнения ситуационных задач, выполнения практических и самостоятельных работ.
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	- демонстрация умения грамотно применить знания делового общения для организации работы трудового коллектива	Оценка выполнения ситуационных задач, выполнения практических и самостоятельных работ, текущий контроль.
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.	- демонстрация навыков планирования с учетом приобретенных психологических знаний	Оценка выполнения практических и самостоятельных работ, текущий и итоговый контроль.
ПК 3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.	- грамотно применять психологические знания для выполнения профессиональных задач.	Оценка выполнения практических и самостоятельных работ, текущий и итоговый контроль.
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	- демонстрация навыков планирования с учетом приобретенных психологических знаний	Оценка выполнения ситуационных задач, выполнения практических и самостоятельных работ.
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	- демонстрация умения грамотно применить знания делового общения для организации работы трудового коллектива	Оценка выполнения практических и самостоятельных работ, текущий и итоговый контроль.
Личностные результаты (ЛРв)		
ЛРв 3 - Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	- демонстрация принципов честности и порядочности; - участие в студенческом самоуправлении, волонтерских движениях, в деятельности иных общественных организаций.	Оценка устных ответов, наблюдение (фиксация проявляемых действий и качеств) и оценка индивидуальной позиции во время групповой работы.
ЛРв7 - Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	- демонстрация навыков работы в группе, навыков эффективного общения с окружающими; - демонстрация навыков эффективного взаимодействия с окружающими, в соответствии с требованиями делового этикета.	Целенаправленное наблюдение, опрос в устной и письменной форме; Оценка выполнения ситуационных задач.
ЛРв13 - Выполняющий профессиональные навыки в соответствии с требованиями профессиональных стандартов.	- демонстрация готовности выполнять профессиональные задачи в соответствии со стандартами и в рамках российского законодательства.	Оценка устных ответов, наблюдение, оценка результатов выполнения практических работ.
ЛРв14 - Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	- демонстрация стремления к саморазвитию; - признание ценности непрерывного образования. - демонстрация готовности к трудовой деятельности по полученной специальности.	Оценка устных ответов, наблюдение (фиксация проявляемых действий и качеств), мониторинг активности обучающегося в учебной деятельности.

ЛРв15 - Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков работы в группе, навыков эффективного общения с окружающими; - демонстрация владения приемами делового общения, в соответствии с правилами делового этикета.	Оценка устных ответов, наблюдение, оценка результатов выполнения практических работ.
ЛРв16 - Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий и сотрудничающий с членами команды. Осознанно выполняющий профессиональные требования. Ответственный, самостоятельный, дисциплинированный, нацеленный на достижение поставленных целей при выполнении профессиональных задач.	- демонстрация готовности осознанно выполнять профессиональные требования, проявления ответственности, пунктуальности, дисциплинированности; - демонстрация умения анализировать последствия своих действий.	Оценка устных ответов, наблюдение, оценка индивидуальной позиции во время групповой работы. Оценка своевременности сдачи и выполнения самостоятельных и практических работ. Мониторинг активности обучающегося в учебной деятельности.
ЛРв 17 - Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивно реагирующий на критику.	- демонстрация знаний в области конкурентоспособности на рынке труда, требований к конкурентоспособному выпускнику, демонстрация необходимых компетенций, в соответствии с профессиональным стандартом; - демонстрация конструктивного реагирования на возможную критику, в соответствии с правилами делового этикета.	Оценка устных ответов, наблюдение (фиксация проявляемых действий и качеств), мониторинг активности обучающегося в учебной деятельности.
ЛРв 18 - Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	- демонстрация психологической устойчивости в соответствии с требованиями делового этикета; - демонстрация владения приемами делового общения, в соответствии с правилами делового этикета.	Оценка устных ответов, наблюдение (фиксация проявляемых действий и качеств), мониторинг активности обучающегося в учебной деятельности.
ЛРв19 - Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению.	- демонстрация конструктивного взаимодействия в учебной группе; - оценка результатов проявления новых форм трудовой деятельности в соответствии с требованиями рынка труда, и корпоративными стандартами работодателя.	Мониторинг активности обучающегося в учебной деятельности. Участие в конкурсах, олимпиадах, участие в исследовательской работе.
ЛРв20 - Демонстрирующий умение планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	- демонстрация интереса к будущей специальности; - демонстрация готовности к развитию в профессиональной сфере, в соответствии с профессиональными требованиями.	Участие в предметных олимпиадах. Мониторинг активности обучающегося в учебной деятельности.
ЛРв21 - Демонстрирующий культуру в профессиональной и социально значимой деятельности, соответствующий имиджу колледжа.	- демонстрация навыков работы в группе, навыков эффективного общения с окружающими; - демонстрация владения приемами делового общения, в соответствии с правилами делового этикета.	Оценка устных ответов, наблюдение, оценка индивидуальной позиции во время групповой работы. Мониторинг активности обучающегося в учебной деятельности.