бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский

колледж технологии и дизайна»

от 22.06.2023 г. № 514

от 31.05.2024 № 525

от 02.09.2024 № 649

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Вологда

2024

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее – СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик:

Накрошаева Татьяна Николаевна, преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению на заседании предметной цикловой комиссии БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна», Протокол № 11 от 13.06.2023, Протокол № 11 от 28.05. 2024, Протокол № 1 от 02.09.2024

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стр. |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 7 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 12 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 14 |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы СПО**

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение учебная дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01 - 05, ОК 09, ПК 1.2.

**1.2. Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины**

1.2.1. Цели учебной дисциплины

Главной целью изучения учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является освоение умений и знаний основ психологии делового общения и конфликтологии.

1.2.2. Планируемые результаты освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО.

В рамках рабочей программы учебной дисциплина обучающиеся осваивают умения и знания.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование формируемых компетенций** | **Умения** | **Знания** |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. | Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения. |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. | Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения. |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. | Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения. |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде. | Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения. |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения. |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения. |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. | Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения. |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Объем в часах |
| Объем рабочей программы учебной дисциплины | 50 |
| в т.ч. в форме практической подготовки | 30 |
| теоретическое обучение | 16 |
| практические занятия | 30 |
| Самостоятельная работа | 2 |
| Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет) | 2 |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем часов академических (в т.ч. в форме практической подготовки)** | **Формируемые общие и профессиональные компетенции** |
| **Раздел 1.** **Введение в учебную дисциплину** | | **2** | ОК 01 - 05, ОК 09, ПК 1.2 |
| Тема 1.1. Введение | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01 - 05, ОК 09, ПК 1.2 |
| 1. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. | 1 |
| 2. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении. | 1 |
| **Раздел 2.** **Психология общения** | | **39** | ОК 01 - 05, ОК 09, ПК 1.2 |
| Тема 2.1 Общение – основа человеческого бытия | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01 - 05, ОК 09, ПК 1.2 |
| 3. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. | 1 |
| 4. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. | 1 |
| Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга | **Содержание учебного материала** | **9** | ОК 01 - 05, ОК 09, ПК 1.2 |
| 5. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. | 1 |
| 6. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. | 1 |
| 7. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. | 1 |
| **Практические занятия**  8-13. Практическое занятие № 1. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:  «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».  Самоанализ результатов тестирования.  Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. | 6 |
| Тема 2.3. Общение как взаимодействие | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01 - 05, ОК 09, ПК 1.2 |
| 14. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. | 1 |
| 15. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. | 1 |
| Тема 2.4. Общение как обмен информацией | **Содержание учебного материала** | **14** | ОК 01 - 05, ОК 09, ПК 1.2 |
| 16. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. | 1 |
| 17. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. | 1 |
| **Практические занятия**  18-27. Практическое занятие № 2. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр. | 10 |
| **Самостоятельная работа № 1**. Изучение особенностей невербального общения. | 2 |
| Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики | **Содержание учебного материала** | **12** | ОК 01 - 05, ОК 09, ПК 1.2 |
| 28. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. | 1 |
| 29. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. | 1 |
| **Практические занятия**  30-39. Практическое занятие № 3. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр. | 10 |
| **Раздел 3.** **Конфликты и способы их предупреждения и разрешения** | | **4** | ОК 01 - 05, ОК 09, ПК 1.2 |
| Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01 - 05, ОК 09, ПК 1.2 |
| 40. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. | 1 |
| 41. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. | 1 |
| **Практические занятия**  42-43. Практическое занятие № 4. Тест: «Твоя конфликтность»;  «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.  Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. | 2 |
| **Раздел 4. Этические формы общения** | |  | ОК 01 - 05, ОК 09, ПК 1.2 |
| Тема 4.1  Общие сведения об этической культуре | **Содержание учебного материала** | **3** | ОК 01 - 05, ОК 09, ПК 1.2 |
| 44. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.  Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этические принципы общения. | 1 |
| **Практические занятия**  45-46. Практическое занятие № 5. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности. | 2 |
|  | 47-48. Дифференцированный зачет. | 2 |  |
|  | **ВСЕГО ЧАСОВ** | **50** |  |
|  | **в том числе:**  **теоретическое обучение** | **16** |  |
|  | **практических занятий** | **30** |  |
|  | **самостоятельная работа** | **2** |  |
|  | **промежуточная аттестация** | **2** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация рабочей программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета психологии (№ 62).

Оборудование, в том числе цифровое, учебного кабинета указано в паспорте кабинета.

**Оборудование учебного кабинета**:

* учебная мебель (ученические стулья и столы, рабочее место преподавателя);
* экран;
* УМК учебной дисциплины;
* инструкции по технике безопасности.

**Технические средства обучения**:

* компьютер;
* мультимедиапроектор;
* интерактивная доска.

**Информационные средства обучения:**

* электронные учебные издания по основным разделам рабочей программы;
* презентации по разделам рабочей программы.

**3.2. Информационное обеспечение реализации рабочей программы**

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 c. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/7700
2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 c. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87797
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 c. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104697
4. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 c. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL:https://profspo.ru/books/864722
5. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 c. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104899
6. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. - Москва: КноРус, 2023. - 196 с. - ISBN 978-5-406-10311-1. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/945172
7. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. - 3-е изд., стер. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: https://e.lanbook.com/book/195538 .
8. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/195460 .
9. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/293000 .

3.2.2. Дополнительные источники

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. – М.: КноРус, 2021. - 220 с. - ISBN 978-5-406-02135-4. -Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/935765
2. Семенова, В.В. Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. – М.: КноРус, 2022. - 172 с. - ISBN 978-5-406-09230-9. - Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/943022
3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. – М.: КноРус, 2022. - 213 с. - ISBN 978-5-406-00712-9. - Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/942975

**3.3. Основные образовательные технологии**

При реализации рабочей программы используются следующие современные педагогические технологии: информационно-коммуникационные технологии, технологии проблемного обучения, кейс-технологии, игровые технологии.

Допустимо применение дистанционных образовательных технологий. Использование информационных платформ позволяют осуществлять онлайн обучение, в результате которого могут быть рассмотрены как теоретические вопросы, так и вопросы практического содержания, связанные с закреплением учебного материала.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Текущий контроль и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с Положением о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна.

Промежуточная аттестация осуществляется с целью проверки степени и качества усвоения материала по результатам изучения содержания учебной дисциплины в форме дифференцированного зачета.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации создан фонд оценочных средств (ФОС). ФОС включает в себя материалы текущего контроля и материалы к промежуточной аттестации предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям оценки результатов подготовки.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания,**  **общие и профессиональные компетенции)** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| **Знания:** |  |  |
| - взаимосвязь общения и деятельности;  - цели, функции, виды и уровни общения;  - роли и ролевые ожидания в общении;  - виды социальных взаимодействий;  - механизмы взаимопонимания в общении;  - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  - приемы саморегуляции в процессе общения. | - понимает взаимосвязь общения и деятельности;  - знает цели, функции, виды и уровни общения;  - понимает роли и ролевые ожидания в общении;  - знает виды социальных взаимодействий;  - понимает механизмы взаимопонимания в общении;  - знает техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;  - знает источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  - знает приемы саморегуляции в процессе общения. | Устный опрос  Письменный опрос  Собеседование  Тестирование |
| **Умения:** |  |  |
| - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | - применяет техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  - использует приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Оценка результатов выполнения практического занятия  Экспертное наблюдение за ходом выполнения практического занятия  Экспертная оценка участия в ситуационном имитационном моделировании |
| **Общие и профессиональные компетенции:** |  |  |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Оценка результатов выполнения практического занятия  Экспертное наблюдение за ходом выполнения практического занятия  Экспертная оценка участия в ситуационном имитационном моделировании |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Использует современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка результатов выполнения практического занятия  Экспертное наблюдение за ходом выполнения практического занятия  Экспертная оценка участия в ситуационном имитационном моделировании |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Планирует и реализует собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Оценка результатов выполнения практического занятия  Экспертное наблюдение за ходом выполнения практического занятия  Экспертная оценка участия в ситуационном имитационном моделировании |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Эффективно взаимодействует и работать в коллективе и команде | Оценка результатов выполнения практического занятия  Экспертное наблюдение за ходом выполнения практического занятия  Экспертная оценка участия в ситуационном имитационном моделировании |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Оценка результатов выполнения практического занятия  Экспертное наблюдение за ходом выполнения практического занятия  Экспертная оценка участия в ситуационном имитационном моделировании |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Пользуется профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Оценка результатов выполнения практического занятия  Экспертное наблюдение за ходом выполнения практического занятия  Экспертная оценка участия в ситуационном имитационном моделировании |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Организует текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Оценка результатов выполнения практического занятия  Экспертное наблюдение за ходом выполнения практического занятия  Экспертная оценка участия в ситуационном имитационном моделировании |