

**АНО ВО «МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Колледж**



**МОСКОВСКИЙ
ГУМАНИТАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

Основан в 1944 году

**Рабочая программа учебной дисциплины
ОП.01. Психология делового общения**

для специальности
43.02.10 Туризм
среднего профессионального образования
(базовая подготовка)

Москва, 2018

ОДОБРЕНО
Методический совет Колледжа
Протокол № 4
от «29» марта 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа МосГУ
Гущина Е. В. [подпись]
«29» марта 2018 г.

Рассмотрено на заседании
предметной комиссии
«Гуманитарные дисциплины».
Протокол № 8
от «21» марта 2018 г.
Председатель ПК
Толкачева Н. Н. [подпись]

Составлено в соответствии с ФГОС
СПО по специальности 43.02.10
Туризм (базовая подготовка),
утвержденным Приказом
Министерства образования и науки
Российской Федерации от
07.05.2014 г. № 474.

Автор-составитель: Толкачёва Н. Н., преподаватель Колледжа МосГУ

Рецензент: Селезнев В. Н., докт. психол. н., профессор, АНО ВО
«Национальный институт бизнеса»

Ответственный за выпуск: Картакаева Э. А., заместитель директора Колледжа
МосГУ по учебно-методической работе

ОП.01. Психология делового общения. Рабочая программа учебной
дисциплины для специальности 43.02.10 Туризм среднего профессионального
образования (базовая подготовка). Автор-сост.: Толкачёва Н. Н. – М.: Изд-во
Московского гуманитарного университета, 2018. – 19 с.

© АНО ВО «Московский гуманитарный университет», 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	7
2.1.	Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	7
2.2.	Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	8
3.	Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины	13
4.	Контроль и оценка результатов учебной дисциплины	16

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины ОП.01. Психология делового общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01. Психология делового общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.10 Туризм (базовая подготовка).

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке, где необходимы знания и умения в соответствующей области.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина ОП.01. Психология делового общения является входит в состав профессионального цикла в соответствии с учебным планом специальности.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Цель дисциплины ОП.01. Психология делового общения – познакомить будущих выпускников учреждений СПО с теоретическими знаниями и практическими навыками в области психологии делового общения, необходимыми для:

- понимания природы различных видов коммуникаций, в частности специфики деловых коммуникаций;
- ознакомления с принципами выхода из ситуаций затрудненного общения в деловом взаимодействии;
- ознакомления с методами управления конфликтами;
- рассмотрения сущности вида имиджа в деловом общении, понимания технологии формирования имиджа личности и фирмы.

В результате освоения учебной дисциплины ОП.01. Психология делового общения 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 данной учебной 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.

Рабочая программа направлена на освоение общих и профессиональных компетенций:

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 потребителей и возможности их реализации.
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских услугах
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижения 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.

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе:	
3 семестр	72
Обязательные аудиторные учебные занятия (всего)	48
в том числе:	
3 семестр	48
Практические занятия (всего)	30
в том числе:	
3 семестр	30
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа (всего)	24
в том числе:	
3 семестр	24
Формы контроля	
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 и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов	
1	2		3	
Тема 1. Категория «общение» в психологии	Содержание учебного материала	Уровень освоения*	9	
	<p>Многоплановый характер общения. Виды и уровни общения. Модели и стили общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Формы и виды устных коммуникаций.</p> <p>Коммуникативная функция общения. Коммуникативные барьеры. Обратная связь в говорении и слушании. Публичные презентации, аргументации.</p> <p>Перцептивная функция общения. Эффекты межличностного восприятия. Сенсорные каналы и их влияние в межличностном общении. Трудности и дефекты межличностного общения.</p> <p>Интерактивная сторона общения. Стратегии и тактики взаимодействия.</p> <p>Механизмы партнерских отношений. Манипулятивное поведение.</p>	<p>2</p>		
	Тематика учебных занятий			2
	<p>1. Категория «общение» в психологии.</p>			<p>2</p>
	Практические занятия			2
	<p>1. Средства общения: вербальные и невербальные.</p>			<p>2</p>
	Самостоятельная работа обучающихся			5
Тема 2. Деловые коммуникации	Содержание учебного материала	Уровень освоения	15	
	<p>Понятие и виды деловых коммуникаций.</p> <p>Деловая беседа. Структура деловой беседы. Деловой разговор по телефону.</p> <p>Деловые совещания. Типы совещаний. Психогеография: влияние пространства на эмоции и поведение человека.</p> <p>Дискуссия и спор как формы деловых коммуникаций. Культура спора.</p> <p>Психологические приемы убеждения в споре.</p>	<p>2</p>		

	Психология публичного выступления. Подготовка к выступлению. Культура речи делового человека.		
	Тематика учебных занятий		4
	1. Деловые коммуникации. Деловая беседа. Дискуссия и спор как формы деловых коммуникаций.		2
	2. Психология публичного выступления. Культура речи делового человека.		2
	Практические занятия		6
	1. Деловые игры и упражнения на развитие навыков диалогической и монологической речи.		2
	2. Техники активного слушания. Выслушивание партнера. Обратная связь. Упражнения		2
	3. Техники и тактики аргументирования. Опровержение позиций оппонента. Упражнения.		2
	Самостоятельная работа обучающихся		5
	Выполнение домашних заданий по теме 2. Предлагаются задания на проработку речевых навыков (речевая культура и этикет, техника речи, языковые нормы). Подготовить публичное выступление. Индивидуальный и групповой анализ выступления. Анкеты самоопроса «Риторические навыки и умения»: «Подготовка к выступлению», «Контакт с аудиторией». Подготовить реферат на темы «Публичная речь», «Техника речи», «Речевая культура», «Деловая риторика», «Классификация деловых культур», «Национальные черты деловых людей».		5
Тема 3. Индивидуальные различия в коммуникациях	Содержание учебного материала	Уровень освоения	11
	Коммуникативная компетентность. Коммуникативная культура. Структура коммуникативного потенциала личности. Индивидуальный стиль делового общения. Позиции личности в общении. Репрезентативная система и коммуникация. Сенсорные каналы и их влияние в межличностном общении. Подстройка к партнеру в общении. Затрудненное общение. Принципы выхода из затрудненного общения. Гендерные различия в деловом общении.	2	
	Тематика учебных занятий		2
	1. Индивидуальные различия в коммуникациях.		2
	Практические занятия		4
	1. Затрудненное общение. Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения с учетом индивидуальных особенностей личности.		2
	2. Провести ряд методик на исследование коммуникативной компетентности (результаты методик обсуждаются на практическом занятии, предлагаются рекомендации для развития личной и профессиональной коммуникативной компетентности).		2

	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Выполнение домашних заданий по теме 3.</p> <p>Проведение методик на изучение коммуникативных качеств личности. Методика «Шкала враждебности» Кук-Медлей, «Шкала доброжелательности» Кэмпбелл, «Шкала принятия других» Фэй, Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В.Бойко, Диагностика коммуникативной компетентности личности в сфере делового общения А.Г.Самохвалов.</p> <p>Проведение методик на определение коммуникативных трудностей личности. Методика определения деструктивных установок в межличностных отношениях В.В.Бойко, Опросник «Социально-психологические характеристики субъекта общения» В.А.Лабунская, «Оценка самоконтроля в общении» М.Снайдер, Опросник «Социально-психологические характеристики субъекта общения».</p> <p>Подготовить реферат на темы «Трансактный анализ Э.Берн», «Гендерные различия в деловом общении», «Образ деловой женщины (делового мужчины)» (на основе социально-психологических исследований).</p>	<p>5</p> <p>5</p>	
<p>Тема 4. Психологические аспекты переговорного процесса</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Процедура подготовки к переговорам. Структура переговоров. Выслушивание партнера.</p> <p>Техника и тактики аргументации. Приемы перехвата инициативы. Создание системы защитных и атакующих аргументов.</p> <p>Индивидуальный переговорный стиль. Создание харизматичного образа в деловом общении. Жесткий, мягкий и конструктивный подход на переговорах.</p> <p>Создание и поддержание психологического комфорта.</p> <p>Национальные стили ведения деловых переговоров.</p>	<p>Уровень освоения</p> <p>2</p>	<p>11</p>
	<p>Тематика учебных занятий</p>	<p>2</p>	
	<p>1. Психологические аспекты переговорного процесса.</p>	<p>1</p>	
	<p>2. Индивидуальный переговорный стиль.</p>	<p>1</p>	
	<p>Практические занятия</p>	<p>6</p>	
	<p>1. Отработка переговорных навыков: приемы отражения прямого давления, агрессии и манипуляции; предоставление уступок; работа с возражениями отговорками; противостояние влиянию.</p>	<p>1</p>	
	<p>1. Контрольная работа</p>	<p>1</p>	
	<p>2. Деловая игра «Переговоры». Анализ технологической схемы деловых переговоров.</p>	<p>2</p>	
	<p>3. Переговорные кейсы: решаем проблемы. Определить индивидуальный переговорный стиль.</p>	<p>2</p>	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	<p>3</p>	

	Выполнение домашних заданий по теме 4. Познакомиться с рекомендациями по методу принципиального ведения переговоров (Гарвардский университет). Классификация споров. Познакомиться с типологией национальных деловых культур по Э.Холлу: низкоконтекстуальные и высококонтекстуальные культуры. Ознакомиться со схемой деловых переговоров.		3
Тема 5. Конфликты и конфликтные ситуации	Содержание учебного материала	Уровень освоения	11
	Понятие «конфликт» и его социальная роль. Классификация конфликтов. Источники, причины конфликтов и стадии их протекания. Способы разрешения конфликтов и методы управления ими. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Трудный клиент. Методы работы с трудными клиентами: агрессия, манипулирование, возражение, требования. Технология работы.	2	
	Тематика учебных занятий		2
	1. Конфликты и конфликтные ситуации. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.		2
	Практические занятия		6
	1. Модели поведения личности в конфликте.		2
	2. Технология работы с «жесткими», «невоспитанными», «излишне требовательными», «вечно недовольными», «занудными» и др. типами трудных клиентов.		2
	3. Клиент сказал «нет». Работа с возражениями и жалобами. Работа с агрессией. Способы снятия аффекта и негативных эмоций клиента.		2
	Самостоятельная работа обучающихся		3
	Выполнение домашних заданий по теме 5. Подготовить реферат на тему «Стресс-менеджмент», «Стресс. Механизмы и фазы протекания», «Манипуляции и технология защиты от них», «Приемы защиты от психологического манипулирования», «Адаптация к стрессовым ситуациям», «Копинг-стратегии в стрессовых ситуациях», «Конфликт. Стадии конфликта», «Управление конфликтом». Проведение методик на изучение конфликтности, уровня макиавеллизма личности, стрессоустойчивости. Методики «Тип поведения в конфликтной ситуации» Томас, «Мак-шкала», «Доминирующие стратегии конфликтного поведения», «Диагностика стратегий импунитивного поведения в конфликтных ситуациях» и др.		3
Тема 6. Имидж делового человека	Содержание учебного материала	Уровень освоения	13
	Этикет. Этика. Репутация и культур общения. Имидж. Телесный имидж. Внешний	2, 3	

вид. Имидж в деловом общении. Корпоративное поведение. Самопрезентация. Самоэффективность.		
Тематика учебных занятий		4
1. Имидж делового человека.		2
2. Корпоративная культура в сфере сервиса и туризма (на примере отечественных и зарубежных фирм).		2
Практические занятия		6
1. Самопрезентация. Самоэффективность.		2
2. Упражнения по развитию навыков самопрезентации, самоэффективности.		2
3. Нравственные и профессиональные качества работников гостиниц и турфирм. Деловая игра.		2
Самостоятельная работа обучающихся		3
Выполнение домашних заданий по теме 6. Подготовить реферат на темы «Профессиональная этика в социально-культурном сервисе и туризме», «Современный этикет», «Деловой этикет», «Речевой этикет», «Корпоративная культура». Написать творческую работу на тему «Этикет и культура поведения». Возможный план: 1) составляющие современного этикета в официальной сфере; 2) примеры нарушений этикета и культуры поведения в современном обществе; 3) примеры этикета и культуры поведения в сфере отечественного и зарубежного сервиса и туризма.		3
	Контрольная работа	2
	Всего:	72

*Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. Условия реализации программы

3.1. Материально-техническое обеспечение

Программа учебной дисциплины ОП.01. Психология делового общения реализуется в учебных кабинетах:

1. Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин

Оборудование учебного кабинета:

Посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, информационный стенд, учебно-методические материалы. Мультимедиа комплект (передвижной): экран, колонки, проекционный столик, проектор CASIO XJ-F210WN, системный блок с установленным лицензионным программным обеспечением – операционная система Windows , MS Office, Adobe Reader

2. Лекционный кабинет

Оборудование учебного кабинета:

Учебная лекционная мебель, доска, комплект звукоусиления, экран, проектор Casio ПК i3/4гб с установленным лицензионным программным обеспечением

.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Рамендик Д. М. Психология делового общения. - 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для СПО. - М.:Юрайт, 2018

Дополнительная литература:

1. Белякова, Е. Г. Психология : учебник и практикум для СПО.— 263 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8489-7. - М.: Юрайт? 2018

2. Деловая этика. Учебник для СПО. - 384 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06655-5.

Официальные издания:

1. Гостиничное и ресторанное дело, туризм [Текст] : сборник нормативных документов / [сост Ю. Ф. Волкова]. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 635 с.

Справочно-библиографические издания:

1. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания [Электронный ресурс] / АНО ВО Моск. гуманит. ун-т, Каф. социально-культур. сервиса и туризма ; под общ. ред. М. В. Арифиллина, Ю. С. Путрика. - Электрон. текстовые дан. 892 кб. - М. : Изд-во МосГУ, 2017. - 92 с.

Периодические издания:

1. Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса / Российский государственный университет туризма и сервиса. 1999-5644. [Архив 2010-2017]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/journal/2543#journal_name

- Сервис plus / Российский государственный университет туризма и сервиса. 1993-7768. [Архив 2010 - 2017]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/journal/2540#journal_name

Интернет-ресурсы (включая профессиональные базы данных):

- <http://elib.mosgu.ru> - электронный каталог библиотеки МосГУ
- IPRbooks - электронно-библиотечная система
- KNIGAFUND.RU - электронно-библиотечная система
- <https://biblio-online.ru> - электронно-библиотечная система
- <http://znanium.com> - электронно-библиотечная система
- elearn.mosgu.ru – электронный образовательный портал МосГУ
- <http://www.consultant.ru> - Справочная правовая система КонсультантПлюс

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы учебной дисциплины ОП.01. Психология делового общения обеспечивается учебно-методической документацией по всем разделам и темам. Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение.

Реализация программы данной учебной дисциплины обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам, формируемым по полному перечню разделов дисциплины. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечиваются доступом к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде МосГУ (ЭИОС МосГУ).

Материально-техническая база, перечисленная в п. 3.1, соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам и обеспечивает проведение всех видов практических занятий.

Консультации для обучающихся по очной форме обучения предусмотрены расписанием консультаций Колледжа МосГУ из расчета 4 часа на одного обучающегося на каждый учебный год. Формы проведения консультаций групповые, индивидуальные, письменные, устные.

3.4. Применение активных и интерактивных форм обучения

Все практические занятия проводятся в активной и интерактивной форме (мозговой штурм, ролевая деловая игра, групповая дискуссия, кейс-технологии, работа на электронной образовательной платформе MOODLE, парная и групповая работа и др.). Интерактивный вид занятий составляет не менее 70% от всех аудиторных часов, конкретно прописываются в КТП.

Применение данных технологий планируется по следующим темам:

№ семестра	№ темы
3 семестр	1 - 6

3.5. Требования к организации учебного процесса для инвалидов и лиц с ОВЗ

Рабочая программа дисциплины ОП.01. Психология делового общения предусматривает образование лиц с ОВЗ или инвалидностью и наличие

специальных условий её реализации и контроля, и оценки результатов освоения дисциплины (использование специальных методов обучения, специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения и т.п.).

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Освоение содержания учебной дисциплины ОП.01. Психология делового общения обеспечивает достижение студентами определенных результатов.

Результаты обучения (усвоенные знания, освоенные умения, общие и профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
Усвоенные знания	
цели, функции, виды и уровни общения	- понимание цели, знание функций, видов и уровней общения
роли и ролевые ожидания в общении	- понимание роли и ролевых ожиданий в общении
специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта	- понимание специфики делового общения, знание структуры коммуникативного акта и условий установления контакта
нормы и правила профессионального поведения и этикета	- знание норм и правил профессионального поведения и этикета
механизмы взаимопонимания в общении	- знание механизмов взаимопонимания в общении
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	- владение техникой и приемами общения; - знание правил слушания, ведения беседы, убеждения
этические принципы общения	- знание и владение этическими принципами общения
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	- понимание влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	- понимание источников, причин, видов и знание способов разрешения конфликтов
закономерности формирования и развития команды	- знание закономерностей формирования и развития команды
Освоенные умения	
- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	- умение применять техники эффективного общения
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- умение регулировать собственное поведение в процессе межличностного общения
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	- умение устанавливать контакты с партнерами, соблюдать деловой этикет
- использовать эффективные приемы управления конфликтами	- умение разрешать конфликтные ситуации
Общие компетенции	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация активности, инициативности в процессе успешного освоения дисциплины;

	<ul style="list-style-type: none"> - проявление интереса к будущей профессии; - понимание сущности своей профессии по специальности
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление планирования собственной деятельности; - своевременность сдачи отчетных материалов по выполнению заданий; - результативность выбора методов и способов выполнения профессиональных задач
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> - владение анализом оценки нестандартных ситуаций для принятия решений; - принятие решений стандартных и нестандартных профессиональных задач; - объективный самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - постоянное проявление ответственности за качество выполнения своей работы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> - владение поиском и использование необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач и грамотность использования ее в учебной деятельности
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - владение компьютерными программами; - использование информационно-коммуникационных технологий и грамотность применения их для решения профессиональных задач; - способность ориентироваться в обновлениях программного обеспечения; - работа с интернет-ресурсами в профессиональной деятельности; - оформление отчетов по самостоятельной работе с использованием ИКТ; - участие в мероприятиях (лекции, конференции, семинары и т.д.)
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> - проявление коммуникативных навыков и лидерских качеств; - умение брать на себя ответственность за работу членов команды; - проявление ответственности за результаты выполнения заданий
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> - достижение поставленных целей при выполнении заданий; - демонстрация готовности заниматься самообразованием и осуществление этой деятельности
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - ориентирование в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности; - проявление интереса к инновационным

	<p>моделям и методам;</p> <p>- самообразование по освоению инновационных технологий</p>
Профессиональные компетенции	
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителей и возможности их реализации	- демонстрация знаний целей и задач психологии делового общения при анализе запросов потребители
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских услугах	- владение нормами и правилами профессионального поведения и этикета при информировании потребителя о туристских услугах
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижения туристского продукта	- владение методикой делового общения при установлении контактов с туроператором по реализации туристского продукта
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	- знание механизмов взаимопонимания при расчете стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	- демонстрация полученных знаний в области индивидуальных особенностей партнеров при общении с туристами во время контроля готовности группы к маршруту
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	- знание приемов и техник общения, правил слушания при проведении инструктажа
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	- правильность выбора методик и техник общения во время контроля и координации группы на маршруте
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	- знание норм и правил профессионального этикета и поведения при обеспечении безопасности на маршруте
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	- умение контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной, соблюдение корпоративной культуры
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	- умение проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	- понимание целей, задач и уровней делового общения при взаимодействии с туроператорами по ходу реализации и продвижения турпродукта
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения	знание приемов делового общения при планировании деятельности подразделения
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	- понимание целей, задач и уровней делового общения при взаимодействии с подчиненными, организации и контроле их деятельности

