

ООО «Академия»
Частное учреждение – профессиональная образовательная организация
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины ОП.01 Психология делового общения
Наименование специальности
43.02.10 Туризм

2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
5. ПРИЛОЖЕНИЕ 1
6. ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в программах повышения квалификации и переподготовки по специальности 43.02.10 Туризм.

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

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

В результате изучения учебной 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 изучения 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;

За счет вариативной части обучающийся должен уметь:

- *применять вербальные и невербальные средства общения;*
- *применять приемы самодиагностики и рефлексии;*
- *определять влияние социальной роли на развитие личности;*

- отработка навыков ведения телефонных переговоров;
- воздействовать на формирование организационной культуры;
- проводить анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации;
- разрабатывать этические нормы своей специальности.

За счет вариативной части обучающийся должен знать:

- общие принципы психологии общения;
- актуальные проблемы психологии делового общения;
- правила построения межличностных коммуникаций;
- нормы делового этикета и их значение в бизнесе;
- особенности корпоративной культуры;
- ролевые коммуникации в организациях туристской и гостиничной индустрии;
- культуру делового общения и критерии оценки его эффективности в туристском и гостиничном бизнесе;
- особенности общения через переводчика;
- основы социального взаимодействия в адаптивном туризме.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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

профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их
--------	---

	реализации.
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки 93 часа, в том числе:

самостоятельной работы обучающегося 31 час;

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 62 часа,

в том числе практических занятий 30 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	93
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	62
в том числе:	
Лабораторные работы	не предусмотрены
Теоретические занятия	32
Практические занятия	30
Курсовая работа	не предусмотрена
Самостоятельная работа студентов (всего)	31
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа:	
подготовка сообщений	16
подготовка отчетов	9
подготовка эссе	2
подготовка доклада	2
составление кроссворда	2
Итоговая аттестация	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 «Психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	
Раздел 1. Общие принципы психологии общения				
Тема 1.1 Цели, функции, виды и уровни общения	Содержание учебного материала:		4	
	1	Понятие «деловое общение», функциональная характеристика	2	1
	2	Виды и уровни общения. Специфика делового общения	2	
	Практические занятия		4	
	3	№1 «Планирование, прогнозирование и анализирование делового общения»	2	2
	4	№ 2 Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий		4	
	Темы для обучающихся		Виды работ	
	№1. <i>Актуальные проблемы психологии делового общения</i>		Сообщение	3
	№2. Составление кроссворда по теме «Цели, функции, виды и уровни общения»		Кроссворд	
Тема 1.2. Структура коммуникативного акта и условия установления контакта	Содержание учебного материала:		6	
	5	<i>Межличностные коммуникации.</i> Понятие и структура коммуникативного акта	2	1
	6	Психологический контакт и условия его установления	2	
	7	Механизмы взаимопонимания в общении	2	
	Практические занятия		6	
	8	№3 <i>Вербальные и невербальные средства общения</i>	2	2
	9	№4 Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	

	10	№ 5 <i>Формирование умений самодиагностики и рефлексии.</i>	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий		2	
	Темы для обучающихся		Виды работ	
	№3	Психологические особенности коммуникации с представителями различных социальных и демографических групп	Сообщение	2
Раздел 2. Нормы и правила профессионального поведения и этикета				
Тема 2.1. Нормы делового поведения	Содержание учебного материала:		2	
	11	Нормы делового этикета и их значение в бизнесе	2	1
	Практические занятия		2	
	12	№6 <i>Профессиональная этика работников туристского бизнеса</i>	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий		2	
	Темы для обучающихся		Виды работ	
	№4	Этикет как важная сторона профессионального поведения	Эссе	2
Тема 2.2 Этика делового общения	Содержание учебного материала:		6	
	13	Техника и приемы общения, правила слушания	2	1
	14	Ведение беседы, убеждения	2	
	15	Этические принципы общения	2	
	Практические занятия		6	
	16	№7 <i>Применение техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности</i>	2	2
	17	№ 8 <i>Отработка навыков ведения телефонных переговоров</i>	2	
	18	№9 <i>Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения</i>	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий		6	
	Темы для обучающихся		Виды работ	3
	№5	Неформальное деловое общение. Официальные приемы.	Сообщение	2
	№6	<i>Формальное деловое общение (переговоры, совещания)</i>	Отчет	2

	№7 «Особенности национальной этики»	Доклад	2		
Раздел 3. Общение в коллективе					
Тема 3.1. Роли и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала:		2		
	19	Роли и ролевые ожидания в общении	2	1	
	Практические занятия		2		
	20	№10 <i>Определение влияния социальной роли на развитие личности</i>	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий		2		
	Темы для обучающихся		Виды работ		
	№8 Влияние социальной роли на развитие личности	Сообщение	2	3	
Тема 3.2. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	Содержание учебного материала:		2		
	21	Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	2	1	
	Практические занятия		2		
	22	№11 Установление деловых контактов с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий		4		
	Темы для обучающихся		Виды работ		
		№9 Подбор материалов по теме «Влияет ли общение на становление личности»	Сообщение	2	3
	№10 Проведение небольшого исследование на тему: Подарок как средство межличностной коммуникации	Отчет	2		
Тема 3.3 Закономерности формирования и развития команды	Содержание учебного материала:		2		
	23	Закономерности формирования и развития команды	2	1	
	Практические занятия		2		
	24	№12 <i>Воздействие на формирование организационной культуры</i>	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий		2		
	Темы для обучающихся		Виды работ		
	№11 <i>Корпоративная культура и ее особенности</i>	Сообщение	2	3	

Тема 3.4 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Содержание учебного материала:		2		
	25	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2	1	
	Практические занятия		4		
	26	№13 Использование эффективных приемов управления конфликтами	2	2	
	27	№14 Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	2		
	Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий		2		
	Темы для обучающихся		Виды работ	2	3
№12 Решение ситуационных задач по теме: «Идентификация конфликтов»		Отчет			
Раздел 4. Туризм как сфера делового общения					
Тема 4.1. Туризм как сфера делового общения	Содержание учебного материала:		4		
	28	<i>Ролевые коммуникации в организациях туристской и гостиничной индустрии</i>	2	1	
	29	<i>Культура делового общения и критерии оценки его эффективности в туристском и гостиничном бизнесе</i>	2		
	Практические занятия		2		
	30	№ 15 Разработка этических норм своей специальности	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий		7		
	Темы для обучающихся		Виды работ		3
	№13 Особенности общения через переводчика		Сообщение	2	
	№14 Социальное взаимодействие в адаптивном туризме		Сообщение	2	
	№15 Выполнение заданий по теме: «Туризм как сфера делового общения»		Отчет	3	
31	Дифференцированный зачет		2		

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 УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы реализуется на базе учебных кабинетов «Документационное обеспечение управления», «Менеджмент», Лаборатория делопроизводства и оргтехники, Лаборатория информационных технологий.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочных мест по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- доска аудиторная;
- комплект образцов документов;
- методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной внеаудиторной работы;
- схемы и таблицы;
- учебная, нормативная документация;
- книжные шкафы;
- уроки –презентации на электронном носителе;
- сборник раздаточных материалов;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный комплекс;
- проекционный экран;
- персональный компьютер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы

Основная литература

1. Власова Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие/ Т.И. Власова – М.: Издательский центр «Академия», 2014.
2. Психология делового общения: Учебное пособие / М.И. Чеховских. - 3-изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2013. Режим доступа: <http://znanium.com>.
3. Рамендик Д.М. Психология делового общения; учебник и практикум для СПО/ Д.М. Рамендик. – 2-е изд., - М.: Издательство Юрайт, 2017
4. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа- М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа: <http://znanium.com>

Дополнительная литература

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2018. Режим доступа: <http://znanium.com>.

2. Базаров Т.Ю. Управление персоналом: учебник для студ. СПО/ Т.Ю. Базаров – М.: Издательский центр «Академия», 2016
3. Демидова Г.В. Управленческая психология: учебное пособие для студ. СПО/ Г.В. Демидова – М.: Издательский центр «Академия», 2016
4. Шикун А.Ф., Филинова И.М. Управленческая психология: учебное пособие для студ. СПО/ А.Ф. Шикун А.Ф., И.М Филинова – М.:Аспект Пресс, 2016

Интернет-ресурсы:

1. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>
2. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>
3. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
4. Сайт Российской государственной библиотеки <http://www.rsl.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения основных видов профессиональной деятельности осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, деловых игр, тестирования, а так же выполнения студентами индивидуальных заданий, работ, исследований.

Результаты обучения (освоения умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	Письменное тестирование; контрольные работы; домашнее задание творческого характера; практические задания; активность на занятиях (экспертное суждение, дополнение к ответам сокурсников т.т.п.).
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:	
цели, функции, виды и уровни общения	Мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся; традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется оценка. Дифференцированный зачет в форме письменного тестирования и решения практических заданий.
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

КОНКРЕТИЗАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
<p>ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации</p>	<p>Умения: -планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; -устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; Знания: - техники и приемы общения, правила слушания; - ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения</p>	<p>Текущий контроль по каждой теме: тестовый контроль, устный опрос, оценка подготовленных презентаций оценка подготовленных сообщений</p> <p>Итоговый контроль – зачет в форме тестирования.</p>
<p>ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах</p>	<p>Умения: -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; Знания: - нормы и правила профессионального поведения и этикета; - ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения.</p>	<p>Критерии оценки ответов на итоговом занятии: уровень усвоения студентами материала, предусмотренного учебной программой дисциплины, обоснованность, логичность, точность, ясность понимания материала.</p>
<p>ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p>	<p>Умения: -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности -использовать приемы</p>	

	<p>саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> -устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> -нормы и правила профессионального поведения и этикета; -техники и приемы общения, правила слушания; -ведения беседы, убеждения. 	
<p>ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя</p>	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> -нормы и правила профессионального поведения и этикета; -техники и приемы общения, правила слушания; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; -ведения беседы, убеждения -этические принципы общения. 	
<p>ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут</p>	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; -устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; <p>Знания:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения. 	
ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; -использовать эффективные приемы управления конфликтами; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - техники и приемы общения, правила слушания; - ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения. 	
ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - использовать эффективные приемы управления конфликтами; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - техники и приемы общения, правила слушания; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; -этические принципы общения. 	
ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать приемы саморегуляции поведения в 	

	<p>процессе межличностного общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> -устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> -техники и приемы общения, правила слушания; -этические принципы общения. 	
ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; -использовать эффективные приемы управления конфликтами; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; -ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения. 	
ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - техники и приемы общения, правила слушания 	
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - применять техники и 	

туристского продукта	<p>приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p> <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормы и правила профессионального поведения и этикета; - ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения. 	
ПК 4.1 Планировать деятельность подразделения	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормы и правила профессионального поведения и этикета; - закономерности формирования и развития команды. 	
ПК 4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - использовать эффективные приемы управления конфликтами <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормы и правила профессионального поведения и этикета; - техники и приемы общения, 	

	<p>правила слушания; - закономерности формирования и развития команды; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения.</p>	
--	--	--

ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ОК

Общие компетенции	Технологии формирования
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способности 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.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.