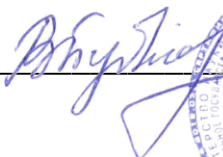



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»  
Колледж Байкальского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
д.э.н., доцент Бубнов В. А.

  
  
30.06.2022 г.

## **Рабочая программа**

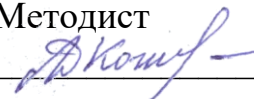
Дисциплина **Психология делового общения**  
Специальность 43.02.10 Туризм  
Базовая подготовка

Иркутск, 2022

Рабочая программа учебной дисциплины **Психология делового общения** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм базовой подготовки

Согласовано:

Методист

 А.Д.Кожевникова

Председатель ЦК Сервиса и рекреации  
Н.Э Старухина

Принято на заседании ЦК общеобразовательных дисциплин

Разработал преподаватель: О.Н. Копылова

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	13
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	14

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Психология делового общения

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования в сфере экономической деятельности.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы:

Дисциплина **Психология делового общения** входит в профессиональный учебный цикл специальности СПО 43.02.10 Туризм.

Дисциплина «Психология делового общения» является общепрофессиональной, устанавливающей базовые знания для усвоения профессиональных компетенций.

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

Дисциплина «Психология делового общения» предусматривает изучение сущности человеческого общения, межличностного взаимодействия и социальной перцепции, деловой коммуникации и выстраивания стратегий саморазвития в коллективе.

В результате освоения 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 освоения 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;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций**:

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 и 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

Изучение дисциплины способствует освоению профессиональных компетенций:

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. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**  
максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 56 часа;  
самостоятельной работы обучающегося 16 часов

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>56</b>
в том числе:	
практические занятия	28
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>16</b>
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	16
<i>Итоговая аттестация в форме</i>	<i>зачета</i>

### 2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочное обучение)

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>12</b>
в том числе:	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>60</b>
в том числе: внеаудиторная самостоятельная работа	60
<i>Промежуточная аттестация в форме</i>	<i>зачета</i>

<b>2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения (очное обучение)</b>			
<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Коды компетенций</b>
<b>Раздел I. Теоретическая база делового общения</b>		<b>26</b>	
Тема 1.1. Психология делового общения	Лекция 1. Понятие «общение». Виды и средства общения. Стили общения. Лекция 2. Построение эффективной деловой коммуникации.	2 2	<i>ОК 1- 5</i> <i>ПК 1.1,</i> <i>ПК 1.2,</i> <i>ПК 2.3</i>
	<b>Самостоятельная работа.</b> Место речевой деятельности в системе общей деятельности человека.(работа с учебником, написание конспекта)	2	<i>ОК 2-4,</i> <i>ПК 1.3</i>
Тема 1.2. Невербальные средства делового общения	Лекция 3. Понятие «невербальное поведение». Характеристики невербального поведения. Лекция 4. Чтение и использование невербального языка в деловом общении. Конгруэнтность вербальной и невербальной коммуникации.	4 4	<i>ОК 3, 4,</i> <i>ПК 2.5,</i> <i>ПК 3.1</i>
	<b>Практическое занятие 1:</b> культурные различия в невербальной коммуникации.	4	<i>ОК 2, 3</i>
Тема 1.3. Восприятие человека человеком	Лекция 5. Процесс межличностного восприятия и познания. Формирование первого впечатления о человеке: формирование образа другого человека. Механизмы социального восприятия.	4	<i>ОК 2- 6,</i> <i>ПК 2.3,</i> <i>ПК 3.1,</i> <i>ПК 4.1</i>
	<b>Практическое занятие 2:</b> Диагностика конфликтных ситуаций.	4	<i>ОК 3, 4,</i> <i>ПК 2.1,</i> <i>ПК 2.3,</i> <i>ПК 4.1</i>
<b>Раздел II. Практические приемы построения эффективной деловой коммуникации.</b>		<b>46</b>	
Тема 2.1. Стили общения	Лекция 6. Позиции в деловом и личном контакте. Приемы установления делового взаимодействия. Трансакции.	4	<i>ОК 2- 9,</i> <i>ПК. 2.2,</i> <i>ПК 2.3,</i> <i>ПК 2.5,</i> <i>ПК 3.1,</i> <i>ПК 3.4,</i> <i>ПК 4.2</i>
	<b>Практическое занятие 3:</b> Классификация функциональных стилей.	4	<i>ОК 4, 6,</i> <i>ПК 2.5</i>

	<b>Самостоятельная работа.</b> Использование языка в социуме (работа с дополнительной литературой); презентация	4	<i>ОК 4, 5, ПК. 2.2</i>
Тема 2.2. Микро техника делового общения	Лекция 7. Умение слушать. Виды слушания. Эффективное присоединение к партнеру. Психологические барьеры слушания. Техника постановки вопросов. Техника ведения спора. Аргументация в ошени.	4	<i>ОК 2, 4, 6, ПК 2.1, ПК. 2.2</i>
	<b>Практическое занятие 4, 5:</b> Деловая риторика. Тактика общения.	4	<i>ОК 6, 7</i>
	<b>Самостоятельная работа.</b> Характерные особенности диалогической речи. Ситуационные задачи	4	<i>ОК 6, 7, 8, ПК 2.4</i>
Тема 2.3. Формы делового общения	Лекция 8. Психологические характеристики делового разговора. Переговоры как общение с целью достижения совместного решения. Телефонные переговоры.	2	<i>ОК 6, 7, 8,9, ПК 2.3</i>
	<b>Практическое занятие 6, 7:</b> Дистантное общение. Умение слушать как часть речевого этикета.	6	<i>ОК 6, 7, ПК 2.4</i>
	<b>Самостоятельная работа.</b> Деловой этикет (доклады, презентации, творческие работы).	2	<i>ОК 4, 6, 7</i>
Тема 2.4. Культура речи делового человека.	Лекция 9. Навык общения - сотрудничество и решение проблем	2	<i>ОК 3, 6, 7, ПК 1.4, ПК 2.1</i>
	<b>Практическое занятие 8:</b> Трудности коммуникации ошибки, разрушающие сотрудничество.	6	<i>ОК 6, 7, 9, ПК. 2.2, ПК 2.4</i>
	<b>Самостоятельная работа.</b> Этика и психология речевого поведения (доклады, презентация)	4	<i>ОК 5, 6, 7</i>
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	



<b>2.4 Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения (заочное обучение)</b>			
<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Коды компетенций</b>
<b>Раздел I. Теоретическая база делового общения</b>		<b>36</b>	
Тема 1.1. Психология делового общения	Лекция 1. Понятие «общение». Виды и средства общения. Стили общения. Лекция 2. Построение эффективной деловой коммуникации.	1 2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.3</i>
	<b>Самостоятельная работа.</b> Место речевой деятельности в системе общей деятельности человека.(работа с учебником)	10	
Тема 1.2. Невербальные средства делового общения	Лекция 3. Понятие «невербальное поведение». Характеристики невербального поведения. Лекция 4. Чтение и использование невербального языка в деловом общении. Конгруэнтность вербальной и невербальной коммуникации.	2 2	<i>ОК 3, 4, ПК 2.5, ПК 3.1</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> культурные различия в невербальной коммуникации.	8	
Тема 1.3. Восприятие человека человеком	Лекция 5. Процесс межличностного восприятия и познания. Формирование первого впечатления о человеке: формирование образа другого человека. Механизмы социального восприятия.	1	<i>ОК 2, 3, 4, 6, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 4.1</i>
	<b>Самостоятельная работа.:</b> диагностика конфликтных ситуаций.	10	
<b>Раздел II. Практические приемы построения эффективной деловой коммуникации.</b>		<b>36</b>	
Тема 2.1. Стили общения	Лекция 6. Позиции в деловом и личном контакте. Приемы установления делового взаимодействия. Транзакции.	1	<i>ОК 2, 3, 4,5, 6, 7, 8, 9, ПК. 2.2, ПК 2.3,</i>

			<i>ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.2</i>
	<b>Самостоятельная работа.</b> Использование языка в социуме (работа с дополнительной литературой); презентация	8	<i>ОК 4, 5, ПК 2.5, ПК. 2.2</i>
Тема 2.2. Микро техника делового общения	Лекция 7. Умение слушать. Виды слушания. Эффективное присоединение к партнеру. Психологические барьеры слушания. Техника постановки вопросов. Техника ведения спора. Аргументация в общении.	1	<i>ОК 2, 4, 6, ПК 2.1, ПК. 2.2</i>
	<b>Самостоятельная работа.</b> Характерные особенности диалогической речи. Ситуационные задачи	8	<i>ОК 6, 7, 8, ПК 2.4</i>
Тема 2.3. Формы делового общения	Лекция 8. Психологические характеристики делового разговора. Переговоры как общение с целью достижения совместного решения. Телефонные переговоры.	1	<i>ОК 6, 7, 8,9, ПК 2.3, ПК 2.4</i>
	<b>Самостоятельная работа.</b> Деловой этикет (рефераты, презентации, творческие работы).	8	<i>ОК 4, 6, 7</i>
Тема 2.4. Культура речи делового человека.	Лекция 9. Навык общения - сотрудничество и решение проблем	1	<i>ОК 3, 6, 7, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК. 2.2, ПК 2.4</i>
	<b>Самостоятельная работа.</b> Этика и психология речевого поведения (реферат)	8	<i>ОК 5, 6, 7</i>
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация учебной дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета и лаборатории коммуникативных тренингов.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Учебно-методическая документация:**

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.
2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.
3. Учебно-методические пособия управляющего типа (инструкционные карты, методические рекомендации для выполнения практических работ).

**Основные источники:**

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е., Лисевич А.В. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 139 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87619.html>
2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О. Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>
3. Захарова И.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: практикум для СПО/ Захарова И.В. Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 130 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>

**Дополнительные источники:**

4. Журавлев А.Л. Психология управления совместной деятельностью: новые направления исследований [Электронный ресурс]/ Журавлев А.Л., Нестик Т.А. Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019. — 248 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88379.html>
5. Лихачева Э.В. Общая психология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Лихачева Э.В. Саратов: Вузовское образование, 2020. — 85 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/93995.html>
6. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Метлякова Л.А. Пермь: Пермский государствен-

- ный гуманитарно-педагогический университет, 2016.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>
7. Резепов И.Ш. Общая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Резепов И.Ш., Гаврилова А.С. Саратов: Профобразование, 2018.— 75 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74503.html>
  8. Суворова Г.А. Психология деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов психологических и педагогических вузов/ Суворова Г.А. Москва, Саратов: ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88198.html>
  9. Фрондзей С.Н. Общая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Фрондзей С.Н. Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2019. — 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/100184.html>

### **Периодическая печать**

1. Психология в экономике и управлении.
2. Психологический журнал
3. Вопросы психологии

### **Интернет-ресурсы**

1. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
2. <http://www.edu.ru/> - Российское образование: федеральный образовательный портал
3. [Lib-catalog.isea.ru](http://lib-catalog.isea.ru)

### 3.3. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **56 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **16 часов (29%)**

Тема занятия	часы	Форма проведения
Тема 1.2. Структура коммуникативного процесса. Вербальная и невербальная коммуникация	4	Интерактивная лекция
Тема 1.3. Интерактивная и перцептивная сторона общения. Ложь.	2	Решение кейсов
Тема 4.2. Социально-психологические эксперименты	2	Просмотр и обсуждение учебного фильма
Тема 4.3. Команда и способы формирования команды	4	Деловая игра
Тема 6.1. Конфликты в совместной деятельности и их преодоление.	4	Деловая игра

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

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

№	Содержание	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
ОК-1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;	Самостоятельно выстраивать коммуникацию с сотрудниками, коллегами, туристами, а также принимать решения в соответствии с поставленными профессиональными задачами;	Деловая игра, публичное выступление, реферат, решение кейсов
ОК-2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;	Самостоятельный выбор тактики общения в рамках поставленных профессиональных задач;	Контрольная работа, публичное выступление, решение ситуационных задач
ОК-3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;	Разбор ситуационных профессиональных задач, умение самостоятельно находить конструктивный метод решения коммуникативных трудностей, умение принимать самостоятельные профессиональные решения	Публичное выступление, решение кейсов, деловая игра
ОК-4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;	Используя полученные знания, в ходе освоения дисциплины, самостоятельно выбирать необходимую тактику коммуникации при решении профессиональных задач	Публичное выступление, решение ситуационных задач, промежуточная аттестация в форме устного зачета
ОК-5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;	Построение конструктивной коммуникации в соответствии с моделируемой или реальной ситуацией общения.	Решение кейсов, устный опрос, публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного зачета.
ОК-6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями;	Самостоятельное выстраивание эффективной деловой коммуникации, тактика «сотрудничество»	Контрольная работа, мини-сочинение, публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного зачета, экспертное наблюдение
ОК-7	Брать на себя ответственность	Выстраивание эффек-	Контрольная работа,

	за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий;	тивной деловой коммуникации, самостоятельное принятие решений в нестандартных профессиональных ситуациях	решение ситуационных задач, промежуточная аттестация в форме устного зачета
ОК-8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Постановка целей для самореализации в профессиональном плане, применение такого инструмента, как коммуникативная компетентность, для достижения поставленных профессиональных целей	Контрольная работа, публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного зачета, экспертное наблюдение
ОК-9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявлять гибкость, как коммуникативное качество, в постоянно меняющихся условиях, требующих профессионального развития	Устный опрос, промежуточная аттестация в форме устного зачета, решение кейсов
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;	Самостоятельно находить коммуникативный подход к собеседнику в решении профессиональных вопросов и задач, используя полученные знания при освоении дисциплины	Устный опрос, публичное выступление, решение ситуационных задач
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	Обладать профессиональной компетентностью, чтобы в процессе коммуникации не возникало недопонимания и разногласий	Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного зачета, экспертное наблюдение
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Самостоятельно выстраивать эффективную коммуникацию в соответствии с профессиональной задачей	Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного зачета, экспертное наблюдение
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Решение ситуационных задач связанных с профессией, выполнение контрольных работ, публичное выступление и дискуссия.	Контрольная работа, контрольный тест, публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного зачета
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Подготовка к публичному выступлению	Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного зачета
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Подготовка к публичному выступлению, выполнение контрольных	Контрольная работа, публичное выступление, промежуточная

		работ	аттестация в форме устного зачета, решение кейсов
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Проведение дискуссии, ответы на проблемные вопросы, подготовка к публичному выступлению (если работа групповая)	Деловая игра
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Подготовка к публичному выступлению (если работа групповая)	Контрольная работа, публичное выступление
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Решение ситуационных задач, подготовка к публичному выступлению	Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного зачета, решение кейсов
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Построение деловой коммуникации	Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного зачета, деловая игра
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Построение деловой коммуникации в рамках заданной темы	Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного зачета
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения	Самостоятельное выстраивание эффективной коммуникации в конфликтных ситуациях	Публичное выступление, деловая игра, промежуточная аттестация в форме устного зачета
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Самостоятельное выстраивание эффективной коммуникации, работа с командой, подготовка к публичному выступлению (если работа групповая)	Публичное выступление, деловая игра, промежуточная аттестация в форме устного зачета