

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Иркутский государственный университет путей сообщения»  
**Забайкальский институт железнодорожного транспорта** –  
филиал Федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Иркутский государственный университет путей сообщения»  
Читинский техникум железнодорожного транспорта  
(ЧТЖТ ЗаБИЖТ ИрГУПС)

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.01 Сервисная деятельность  
в туризме и гостеприимстве

для специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

*Базовая подготовка  
среднего профессионального образования*

Чита 2024

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00920FD815CE68F8C4CA795540563D259C с 07.02.2024 05:46 по 02.05.2025 05:46 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



Рабочая учебная программа дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (приказ Министерства образования и науки РФ от 12 декабря 2022 г. № 1100 (с изменениями и дополнениями) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство»).

РАССМОТРЕНО  
ЦМК 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
протокол от «10» июня 2024 № 11  
Председатель Л.Р. Баранова

СОГЛАСОВАНО  
Начальник учебно-  
методического отдела СПО  
Л.В. Теряева  
«10» июня 2024

Разработчик: Свидерик Н.Л, преподаватель первой квалификационной категории ЗаБИЖТ ИрГУПС

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	14
5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ УЧЕБНУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИНЫ	18



# 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

### 1.1 Область применения рабочей учебной программы дисциплины

Рабочая учебная программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая учебная программа дисциплины реализуется за счет часов обязательной части и часов вариативной части, которые направлены на расширение и углубление подготовки по дисциплины в соответствии с потребностями работодателя и спецификой деятельности образовательной организации.

1.2 Место рабочей учебной программы дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального учебного цикла.

1.3 Цели и задачи рабочей учебной программы дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения рабочей учебной программы дисциплины обучающийся должен уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды учебных изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;
- описывать методы мониторинга рынка услуг;
- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

В результате освоения рабочей учебной программы дисциплины обучающийся должен знать:

- истории и теории в сфере туризма и гостеприимства;
- классификации услуг и сервиса;
- методы мониторинга рынка услуг;
- правила обслуживания потребителей услуг.

При изучении данной дисциплины формируются следующие общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции:

ОК 01. выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа интерпретации информации и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности.

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.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в команде и коллективе.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контента.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Рабочей учебной программой дисциплины поставлена цель воспитательной работы: создание воспитательного пространства, обеспечивающего развитие обучающихся как субъекта деятельности, личности и индивидуальности в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, подготовка квалифицированных рабочих и специалистов к самостоятельному выполнению видов профессиональной деятельности (в соответствии с профессиональными стандартами), конкурентоспособного на региональном рынке труда, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности, со сформированными гражданскими качествами личности в соответствии с запросами и потребностями региональной экономики и социокультурной политики.

Воспитательная работа в рамках рабочей учебной программы дисциплины направлена на решение задач: развития личности; создания условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей, принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства; формирования у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности. Уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа РФ, природе и окружающей среде.

Планируемые личностные результаты освоения рабочей учебной программы дисциплины:

ЛР3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально - опасное поведение окружающих.

ЛР6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса и туризма.

ЛР15 Желаящий жить и работать во благо развития Забайкальского края, принимающий активное участие в решении проблем региона.

1.4 Количество часов на освоение рабочей учебной программы дисциплины очной формы обучения:

Объем образовательной программы учебной дисциплины – 66 часов, из них:

обязательная учебная нагрузка с преподавателем – 66 часов,  
в том числе:

теоретическое обучение – 34 часа;

практические занятия – 32 часа;

из них в форме практической подготовки – 14 часов;

1.5 Используемые методы обучения:

1.5.1 Пассивные: лекция, демонстрация, чтение, опрос

1.5.2 Активные и интерактивные: творческое задание, работа в малых группах, обучающие игры (дидактическая игра, деловая игра), проблемная лекция, подготовка презентаций, мозговой штурм, дискуссия, круглый стол, метод проектов, работа с документами, тестирование.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем рабочей учебной программы дисциплины и виды учебной работы очной формы обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
теоретическое обучение	44
практические занятия	20
из них в форме практической подготовки	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	32
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

2.2 Тематический план и содержание рабочей учебной программы дисциплины ОП 01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, очной формы обучения

Наименование разделов и тем	№ занятия	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Формируемые компетенции, результаты, личностные результаты воспитания
1	2	3	4	5
		2 курс, 3 семестр Объём образовательной программы учебной дисциплины – 32 часов объем часов во взаимодействии с преподавателем – 32 часа в том числе: лекции, уроки – 16 часов практические занятия – 16 часов		
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности				
Тема 1.1 Основы теории услуг	Содержание учебного материала			ЛР3, ЛР6 ЛР8, ЛР11 ЛР13, ЛР15 ОК01, ОК02 ОК03, ОК04 ОК05, ОК09
	1	<b>Введение. Роль сервисной деятельности в жизни современного общества.</b> Структура и содержание дисциплины. Исторические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	2	
	2	Теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия Анализ основных этапов обслуживания История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека		
	Практические занятия			
	3	<b>Практическое занятие № 1. Роль и значение сервиса в мире.</b>	2	
	Содержание учебного материала			
4	<b>Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.</b> Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	2		
Практические занятия				

5	<b>Практическое занятие № 2 История развития сферы сервиса:</b> зарубежный и российский опыт. Классификация услуг и сервисной деятельности.	2
Содержание учебного материала		
6	<b>Психология процесса обслуживания потребителей</b>	2
Практические занятия		
7	<b>Практическое занятие № 3. Иерархия потребностей</b>	2
Содержание учебного материала		
8	<b>Понятие услуги.</b> Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.	2
Практические занятия		
9	<b>Практическое занятие № 4. Классификация услуг и сервисной деятельности.</b>	2
Содержание учебного материала		
10	<b>Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.</b> Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	2
11	<b>Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры.</b> Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.	
Практические занятия		
12	<b>Практическое занятие № 5. Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.</b>	2
Содержание учебного материала		
13	<b>Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура.</b>	2
Практические занятия		
14	<b>Практическое занятие № 6 (практическая подготовка) Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура.</b>	2

	15	<b>Практическое занятие №7 Конфликты в обслуживании туристов и способы их разрешения (практическая подготовка)</b>	2	
	16	<b>Практическое занятие № 8 (практическая подготовка) Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.</b>	2	
	Итого за семестр:		32	
	в том числе: теоретическое обучение		16	
	практические занятия		16	
	из них в форме практической подготовки		6	
	2 курс, 4 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины – 34 часа объем часов во взаимодействии с преподавателем – 34 часа в том числе: лекции, уроки – 18 часов практические занятия – 16 часов			
Тема 1.2 Сущность системы сервиса	Содержание учебного материала		2	ЛР3, ЛР6 ЛР8, ЛР11 ЛР13, ЛР15 ОК01, ОК02 ОК03, ОК04 ОК05, ОК09
	1	<b>Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса:</b> консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.		
	Практические занятия			
	2	<b>Практическое занятие № 9 (практическая подготовка) Анализ основных и дополнительных услуг в индустрии размещения.</b>	2	
	Содержание учебного материала			
3	<b>Виды сервисной деятельности.</b> Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	2		

	Практические занятия			
	4	<b>Практическое занятие №10. Потребности, их классификация и основные характеристики</b>	2	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности.</b>				
Тема 2.1 Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	Содержание учебного материала		2	ЛР3, ЛР6 ЛР8, ЛР11 ЛР13, ЛР15 ОК01, ОК02 ОК03, ОК04 ОК05, ОК09
	5	<b>Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг:</b> помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.		
	Практические занятия			
	6	<b>Практическое занятие № 11. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг.</b>	2	
	7	<b>Практическое занятие № 12 (практическая подготовка) Определение качества сервисных услуг</b>	2	
	Содержание учебного материала		2	
	8	<b>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</b> Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности. Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.		
9	<b>Понятие «контактной зоны». Обслуживание потребителей в контактной зоне.</b> Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и			

	потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.		
Практические занятия			
10	<b>Практическое занятие № 13 (практическая подготовка)</b> <b>Пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта.</b>	2	
Содержание учебного материала			
11	<b>Договор как основание для оказания услуг потребителю.</b> Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.	2	
Практические занятия			
12	<b>Практическое занятие № 14 (практическая подготовка)</b> <b>Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.</b> Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.	2	
Содержание учебного материала			
13	<b>Качество услуги. Качество обслуживания.</b> Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).	2	
14	<b>Контроль качества услуг. Система контроля качества.</b> Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	2	
15	<b>Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров.</b> Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	2	
Практические занятия			
16	<b>Практическое занятие № 15</b> <b>Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.</b> Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	

	17	<b>Практическое занятие № 16</b> <b>Общероссийский классификатор услуг населению.</b>	2	
Итого за семестр:			34	
в том числе: теоретическое обучение			18	
практические занятия			16	
из них в форме практической подготовки			8	
Промежуточная аттестация по учебной дисциплине в форме дифференцированного зачета				
Объем образовательной программы учебной дисциплины (всего):			66	
в том числе: лекции, уроки			34	
практические занятия			32	
из них в форме практической подготовки			14	
Промежуточная аттестация по учебной дисциплине в форме дифференцированного зачёта				

### 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению  
Рабочая учебная программы дисциплины реализуется в кабинете  
«Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве».

Оборудование учебного кабинета: учебная мебель; учебно-наглядные пособия; плакаты; стенд; телевизор; DVD-плеер.

#### 3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

Велединский В. Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский— Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967>. - (дата обращения: 01.06.2024).

Александрова, А. Ю. География туризма : учебник / А. Ю. Александрова, А. И. Зырянов. — Москва : КноРус, 2024. — 448 с. — ISBN 978-5-406-12359-1. — URL: <https://book.ru/book/951714>. - (дата обращения: 01.06.2024).

Дополнительная литература:

Павлова Г. Сервисная деятельность: учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва: КноРус, 2023. — 175 с. — ISBN 978-5-406-10887-1. — URL: <https://book.ru/book/94712>. - (дата обращения: 01.06.2024 ).

Романова, М.М. Организация и технологии в сфере гостеприимства (с практикумом) : учебное пособие / М. М. Романова. — Москва : КноРус, 2024. — 180 с. — ISBN 978-5-406-11834-4. — URL: <https://book.ru/book/950420>. - (дата обращения: 01.06.2024).

Электронно-библиотечные системы:

Book.ru: электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2024. – URL: <https://book.ru>. - (дата обращения 01.06.2024).

#### 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения рабочей учебной программы дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов, а также выполнение обучающимися самостоятельной работы при различных формах обучения.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: - описывать методы мониторинга рынка услуг; - воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; - умение поиска и применения правовых документов.	Текущий контроль в форме устного опроса, выполнения практических работ, тестирования. Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачёт.
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: - знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, - знание классификаций услуг и сервиса; - знание методов мониторинга рынка услуг; - знание правил обслуживания потребителей услуг.	Текущий контроль в форме устного опроса, выполнения практических работ, тестирования. Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачёт.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	- умение распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - умение анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - умение определять этапы решения задачи; - умение выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - умение составлять план действия и определять необходимые ресурсы; - умение реализовывать составленный план и оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);	Текущий контроль в форме устного опроса, выполнения практических работ, тестирования. Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачёт.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание и понимание актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить;</li> <li>- знание основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</li> </ul>	
<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание приемов структурирования информации и формата оформления результатов поиска информации;</li> <li>- знание современных средств и устройств информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств.</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме устного опроса, выполнения практических работ, тестирования. Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачёт.</p>
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>- умение определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- знание современной научной и профессиональной терминологии;</li> <li>- знание возможных траекторий профессионального развития и самообразования.</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме устного опроса, выполнения практических работ, тестирования. Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачёт.</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- умение взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</li> <li>- знание основ проектной деятельности.</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме устного опроса, выполнения практических работ, тестирования. Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачёт.</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;</li> <li>- знание особенностей социального и культурного контекста;</li> <li>- знание правил оформления документов и построения устных сообщений.</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме устного опроса, выполнения практических работ, тестирования. Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачёт.</p>

<p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);</li> <li>- умение понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>- умение участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>- умение строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>- умение кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>- умение писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;</li> <li>- знание правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>- знание основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>- знание лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>- знание особенностей произношения и умение их применять;</li> <li>- знание правил чтения текстов профессиональной направленности.</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме устного опроса, выполнения практических работ, тестирования. Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачёт.</p>
---	--	---

