Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины

Конфликтология

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Вологда - 2021

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии технологии и сервиса
Протокол № 6 от «*03*» февраля 2021 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ М.И. Гадаева

Утверждаю
Зам. директора по учебной работе
_____ А.А. Дроздова

Согласовано
Зам.директора по методической работе
_____ А.А. Русина

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик: Майорова Н.В., преподаватель высшей квалификационной категории ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО и потребностями рынка труда. Рекомендуется для использования в учебном процессе.

Мастер по работе с клиентами отд. делового _____ _____ Сафронова О.В

Место работы, должность *подпись* *ФИО*

МП

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ 7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 8
5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: входит в общепрофессиональный цикл.

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 – 07, ОК 09 - 11, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2. ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3	– определять стратегию поведения в конфликте; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; эффективно работать с трудными гостями; работать с устными и письменными жалобами гостей.	– роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; механизмы взаимопонимания в общении; – приемы саморегуляции в конфликте; типы трудных гостей; алгоритмы работы с устными и письменными жалобами гостей.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины по очной форме обучения:

Объем образовательной программы учебной дисциплины обучающегося **70** часов, в том числе:

объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем **64** часа;

самостоятельной работы обучающегося **4** часа;

промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета **2** часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	**70**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**64**
в том числе:	
практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**4**
Промежуточная аттестация дифференцированный зачет	**2**

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Конфликтология

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
Тема 1.1 Конфликтология как наука и учебная дисциплина	**Содержание учебного материала**		ОК 01 – 07, ОК 09 - 11, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2. ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
	1. Кнфликтология, объект, предмет и методы исследования. Роль конфликтологии как науки и учебной дисциплины.	2	
	2. История развития конфликтологической мысли	2	
	3. Периоды становления конфликтологии в России	2	
Тема 1.2 Логико-структурный анализ конфликта	**Содержание учебного материала**		ОК 01 – 07, ОК 09 - 11, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2. ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
	1. Сущность и причины конфликта, виды и его функции.	2	
	2. Структура конфликтной ситуации.	2	
	3. Развитие и динамика конфликта. Этапы и фазы конфликтной стадии.	2	
	4. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний.	2	
Тема 2.1 Урегулирование и управление конфликтами	**Содержание учебного материала**		ОК 01 – 07, ОК 09 - 11, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2. ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
	1. Модели поведения и типы конфликтных личностей	2	
	2. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.	2	
	3. Деятельность по урегулированию конфликтов. Особенности, стратегия и тактика, методы разрешения. Факторы конструктивного разрешения конфликтов.	2	
	4. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами. Роль менеджера в	2	

	управлении конфликтами.		
	5. Информационное управление конфликтом	2	
	6. Эмпатия в управлении конфликтом	2	
	7. Мягкая тактика: приемы работы с агрессией	2	
	8. Мягкая тактика: конструктивная критика	2	
	9. Жесткие тактики: перехват управления	2	
	10. Жесткая тактика: противодействие манипулированию	2	
	11. Посредничество в разрешении конфликтов	2	
	12. Типология трудных гостей в отеле.	2	
	13. Типы жалоб в гостиничной индустрии и технология работы с ними.	2	
	Практические занятия		
	1. Игра «Логико-структурный анализ конфликта»	2	
	2. Решение ситуационных задач на тему «Конфликтная ли я личность»	2	
	3. Технологии рационального поведения в конфликте.	2	
	4. Игра «Фильтры общения»	2	
	5. Упражнение «Способы выхода из конфликта». Упражнение «Выход из жесткого взаимодействия»	2	
	6. Игра «Анализ конфликтных ситуаций»	2	
	7. Техника активного слушания	2	
	8. Техника Я - высказывания	2	
	9. Игра «Ошибки в общении администратора с гостем»	2	
	10. Игра «Технологии работы с письменными жалобами гостя»	2	
	11. Игра «Технологии работы с устными жалобами гостя»	2	
	12. Игра «Трудные гости»	2	
Самостоятельная работа обучающихся: Проработка конспектов занятий, рекомендуемых источников информации (по заданиям преподавателя). Подготовка рефератов, составление компьютерных презентаций, сообщений по темам раздела. Решение ситуационных задач по темам раздела.		**4**	ОК 01 – 07, ОК 09 - 11, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2. ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет		**2**	
Всего:		**70**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска, комплекты учебно-наглядных пособий для практических работ.

Технические средства обучения: компьютер, проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450947
2. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2021. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08408-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472726
3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450805
4. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455243
5. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2021. — 203 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474718

Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Юрайт, 2020. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455816
2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450979

3. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Юрайт, 2020. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451052
4. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451539
5. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452363
6. Этика и психология профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 510 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/456623

Интернет-ресурсы

№ п/п	Наименование ресурса	Электронный адрес
1	Журнал «Современный отель	http://www.hotelexecutive.ru
2	Журнал «Гостиничное дело»	http://mymagazines.ru/catalog/gostinichnyy_i_restorannyy_biznes/1192/
3	Журнал «Отель»	http://mymagazines.ru/catalog/gostinichnyy_i_restorannyy_biznes/1191/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Демонстрация умений проведения тренингов и производственного инструктажа службы приема и размещения	– индивидуальный, фронтальный устный опрос; письменный опрос; – экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Демонстрация умений контроля работы сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению.	
ПК 2.2 Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Демонстрация умений организации деятельности работников службы питания в соответствии со стандартами гостиницы.	
ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Демонстрация умений контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	
ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Демонстрация умений организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами гостиницы.	
ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества	Демонстрация умений контроля текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	

обслуживания гостей.		
ПК 4.2 Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Демонстрация умений организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами гостиницы.	
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Демонстрация умений контроля текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	

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 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; – точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	Текущий контроль: наблюдение и оценка в процессе выполнения: заданий для практических занятий; заданий по производственной практике; заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: наблюдение и оценка в процессе выполнения: практических заданий на экзамене по МДК; заданий экзамена по модулю; оценка защиты отчетов по производственной практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной	

	информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; – адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; – оптимальность планирования профессиональной деятельность	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; – толерантность поведения в рабочем коллективе	
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	– проявление гражданско-патриотической позиции, – демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей, – применение стандартов антикоррупционного поведения.	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	– адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);	

5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Промежуточная аттестация по дисциплине проходит в форме дифференцированного зачета, включает в себя в себя 6 вариантов по 3 задания (2 теоретических, 1 практическое).

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Раскройте предмет, объект, задачи дисциплины «Конфликтология». Роль конфликтологии как науки и учебной дисциплины.
2. Опишите методы исследования в конфликтологии
3. Раскройте историю развития конфликтологической мысли
4. Назовите периоды становления конфликтологии в России
5. Опишите структуру конфликтной ситуации.
6. Объясните функциии и динамика конфликтов, их характеристика.
7. Назовите типологию конфликтов и характеристика.
8. Опишите причины возникновения конфликтов в организации.
9. Назовите типологию конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики.
10. Дайте общую характеристику коммуникационных техник разрешения конфликтов.
11. Объясните взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний.
12. Назовите основные психоэмоциональные состояния как факторы протекания конфликта.
13. Раскройте прогнозирование и предупреждение конфликтов. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.
14. Характеристика приёмов и средств, используемых руководителем для профилактики негативных конфликтов.
15. Опишите посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности
16. Опишите специфику применения невербальных средств для разрешения конфликта во взаимоотношениях.
17. Назовите приемы саморегуляции в конфликте.
18. Перечислите роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;
19. Объясните техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
20. Раскройте особенности соперничества как стратегии поведения в конфликтной ситуации.
21. Объясните использование стратегии сотрудничества в предотвращении негативного противоборства в коллективе.
22. Опишите специфику стратегии компромисса, применяемой в конфликте.
23. Дайте характеристику методам противоборства, манипуляции и переговоров, используемых конфликтующими сторонами.
24. Опишите медиаторство как возможная форма урегулирования конфликтов.
25. Объясните основные направления психологического обеспечения эффективной деятельности предприятия (фирмы) при минимизации неконструктивных конфликтов.
26. Раскройте деятельность по урегулированию конфликтов.

27. Выявите особенности, стратегию тактику, методы разрешения.
28. Опишите факторы конструктивного разрешения конфликтов.
29. Опишите организационный механизм управления конфликтами и стрессами.
30. Раскройте технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.
31. Назовите основные модели поведения личности в конфликте, их характеристика.
32. Раскройте роль менеджера в управлении конфликтами. Стратегии управления конфликтами в деятельности руководителя, их характеристика.
33. Дайте общую характеристику стратегиям, которые следует избегать при управлении конфликтами.
34. Опишите информационное управление конфликтом.
35. Объясните сущность эмпатии в управлении конфликтом
36. Объясните мягкую тактику: приемы работы с агрессией
37. Объясните мягкую тактику: конструктивная критика
38. Объясните жесткие тактики: перехват управления
39. Объясните жесткую тактику: противодействие манипулированию
40. Раскройте роль посредничества в разрешении конфликтов
41. Раскройте типологию трудных гостей в отеле.
42. Объясните типы жалоб в гостиничной индустрии и технологии работы с ними.

Примерный перечень практических заданий

43. Организуйте деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии со стандартами гостиницы в случае возникновения конфликта между двумя сменами, которые возлагают друг на друга вину за невыполненную работу и не хотят признавать свою. Определите стратегию поведения в конфликте предложенных смен и, применив техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, урегулируйте конфликт.
44. С целью контроля текущей деятельности, сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества разработайте алгоритм для эффективной работы с гостем отеля, который соответствует предложенным характеристикам: изначально такого гостя можно принять за хорошего, положительно настроенного постояльца. Но это только на первый взгляд. Такие люди чаще всего комментируют поступки других людей таким образом, чтобы унизить человека.
45. Организуйте деятельность работников службы питания, предложив варианты приемов саморегуляции в конфликтной ситуации между сотрудником и гостем, в случае, когда гость ведет себя по панибратски (просит посидеть с ним за его столом; похлопывает по плечу и старается подольше задержать офоицианта разговорами на отвлеченные темы).
46. С целью контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей примените технологию приема устной жалобы, составив диалог между гостем и менеджером, в случае, когда гость выражает недовольствопо причине долгого обслуживания.
47. Организуйте деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, составив стандарт общения горничных с гостями, при их случайном столкновении. Ответьте на письменную жалобу гостя, уже покинувшего отель, в которой он жалуется на горничную, продолжившую уборочные работы, не смотря на его возвращение в номер.

Критерии оценивания результатов дифференцированного зачета

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, при условии, если он правильно раскрыл все теоретические вопросы и выполнил практическое задание.

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся, при условии, если он правильно выполнил одно из двух теоретических заданий и практическое задание; или не полностью раскрыл первое задание, правильно решил не менее трёх вопросов второго задания и выполнил практическое задание.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, при условии, если он раскрыл не полностью теоретический вопрос и правильно выполнил практическое задание; или точно раскрыл два теоретических вопроса, но не справился с выполнением практического задания.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, при условии, если он выполнил одно задание и менее.