

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины
ОП. 05 «Основы культуры профессионального общения»
по профессии: 43.01.06. «Проводник на железнодорожном транспорте»

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью рабочей основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии: 43.01.06 «Проводник на железнодорожном транспорте».

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общепрофессиональная дисциплина.

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

уметь:

- соблюдать нормы профессиональной этики и правила этикета;
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

знать:

- правила обслуживания пассажиров;
- основы профессиональной этики и этикета;
- эстетику внешнего облика проводника пассажирского вагона;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

4. В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладеть 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, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

- ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).
- В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладевать профессиональными компетенциями, включающими в себя способность**
- ПК 1.2. Обеспечивать безопасную посадку и высадку пассажиров, учет и информирование руководства о наличии свободных и освобождающихся мест.
- ПК 1.3. Обслуживать пассажиров в вагоне пассажирского поезда внутреннего и международного сообщения в пути следования.
- ПК 1.4. Обеспечивать комфортность и безопасность проезда пассажиров в вагоне.
- ПК 4.1. Оформлять и продавать проездные и перевозочные документы на железнодорожном транспорте.
- ПК 4.2. Принимать проездные и перевозочные документы от граждан в случаях их отказа от поездки и возвращать им деньги.
- ПК 4.3. Получать, хранить и сдавать денежные средства и бланки строгой отчетности в установленном порядке.

4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины максимальной учебной нагрузки обучающегося –54 часов, включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –36 час; самостоятельной работы обучающегося –18 часов;

5. Форма промежуточной аттестации дифференцированный зачет на 3 курсе (6 семестр)

6. Содержание обучения по учебной дисциплине «Основы культуры профессионального общения»:

Тема 1. Этика и культура поведения

Тема 2. Эстетическая культура

Тема 3. Психологические аспекты делового общения

Тема 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

Тема 5. Конфликты в деловом общении

Тема 6. Исследование социально-психологического климата в коллективе