

Департамент образования и науки Костромской области
Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение «Буйский техникум железнодорожного транспорта Костромской
области»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ОГБПОУ
«БТЖТ Костромской области»
№ 404 от «30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 05 «Основы культуры профессионального общения»
по профессии: 43.01.06. «Проводник на железнодорожном транспорте»

Буй
2019г.

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УПР

 О.В. Сырцева

Методист техникума

 М.В. Кушнир

ОДОБРЕНА

на заседании предметно-
цикловой

комиссии

общепрофессиональных
дисциплин

Протокол № 1

от «30» август 2019 г.

Председатель предметно-
цикловой комиссии

 Габиддулина В. С.

Составители:

Рабочая программа разработана в
соответствии с

Приказом Минобрнауки России от 02.08.2013
N 727

"Об утверждении федерального
государственного образовательного стандарта
среднего профессионального образования по
профессии: 43.01.06 (10012.04) Проводник на
железнодорожном
транспорте"(Зарегистрировано в Минюсте
России 20.08.2013 N 29741

Мастер п/о ОГБПОУ «БТЖТ Костромской
области»

 Д.В. Тихомирова

Содержание

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины.....	4
2. Результаты освоения учебной дисциплины.....	5
3. Структура и содержание учебной дисциплины.....	6-10
4. Условия реализации рабочей программы дисциплины.....	11
5. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины.....	12-13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы культуры профессионального общения»

1.1. Область применения рабочей 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».**

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессиям рабочих кассир билетный, проводник пассажирского вагона, проводник по сопровождению грузов и спецвагонов.

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения 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

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 овладеть 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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	3
контрольная работа	1
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	
Исследовательская работа	
Работа с информационными источниками	11
Реферативная работа	2
Расчетно-графическая работа	
Творческие задания	2
Подготовка презентационных материалов	3
Составление таблиц	
Составление тезисов	
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта	6

2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ» ПО ПРОФЕССИИ: 43.01.06. «ПРОВОДНИК НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ» (ОЧНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ).

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студента (час)	Самостоятел ьная работа студента (час)	Количество аудиторных часов			
			Всего	Теоретич еское обучение	Практически е (семинарские) и лабораторны е занятия	Курсовое проектиро вание
Тема 1.Этика и культура поведения	13	4	9	8	1	
Тема 2.Эстетическая культура	6	2	4	4		
Тема 3. Психологические аспекты делового общения	10	3	7	6	1	
Тема 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	6	2	4	4		
Тема 5. Конфликты в деловом общении	12	4	8	7	1	
Тема 6. Исследование социально-психологического климата в коллективе	7	3	4	4		
Всего по дисциплине	54	18	36	33	3	

**3.2. Содержание учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения»
по профессии: 43.01.06 «Проводник на железнодорожном транспорте»
(очное отделение)**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
	3 курс			
Тема 1. Этика и культура поведения	Содержание учебного материала		13	2
	1.	Общие сведения об этической культуре.	1	
	2.	Профессиональная этика.	1	
	3.	Деловой этикет.	1	
	4.	Внешний облик проводника. Форменная одежда и знаки различия.	1	
	5.	Деловая беседа.	1	
	6.	Профессиональная этика проводника.	1	
	7.	Культура обслуживания пассажиров.	1	
	8.	Культура телефонного общения.	1	
	Практическая работа №1. Разобрать конфликтную ситуацию в пассажирском вагоне между проводником и пассажиром. Всё зафиксировать в письменном виде, при необходимости составить акт.		1	2
Самостоятельная работа Подготовить термины и определения по теме «Профессиональная этика и деловой этикет» Подготовить конспект на тему: « История этикета и этики»		4	3	
Тема 2. Эстетическая культура	Содержание учебного материала		6	2
	1.	Общие сведения об эстетической культуре.	1	
	2.	Эстетическое воспитание.	1	
	3.	Сферы эстетической культуры.	1	
	4.	Основные категории эстетики.	1	

	Самостоятельная работа Приготовить презентацию на тему: «Эстетическое воспитание древних славян»		2	3
Тема 3. Психологические аспекты делового общения	Содержание учебного материала		10	2
	1.	Общение — основа человеческого бытия.	1	
	2.	Классификация видов общения. Виды общения.	1	
	3.	Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения.	1	
	4.	Общение как взаимодействие. Общение как коммуникация.	1	
	5.	Успех делового общения.	1	
	6.	Контрольная работа по теме: 1,2,3.	1	
	Практическая работа №2 Научится применять полученные знания на примере общения «Проводник- пассажир».		1	3
	Самостоятельная работа Подготовить конспект на тему: « Успех делового общения в педагогической деятельности». Составить словарь терминов помогающих в профессиональной деятельности. Подготовить презентацию на тему: «Общение между работниками железнодорожного транспорта и пассажирами».		3	
Тема 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала		6	2
	1.	Темперамент. Характер и воля.	1	
	2.	Способности — важное условие успеха в профессиональной деятельности.	1	
	3.	Эмоции и чувства.	1	
	4.	Психологические типы людей и их проявления в работе.	1	
	Самостоятельная работа Составить портрет- описание по темпераменту любого студента группы, обозначить плюсы и минусы.		2	3
Тема 5. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала		12	2
	1	Конфликт и его структура.	1	
	2	Классификация конфликтов.	1	
	3	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	1	
	4	Правила поведения в конфликтах.	1	
	5	Манера общения, взаимодействие с людьми.	1	
	6	Виды и техника слушания.	1	

	7	Поведение человека в организации и типы сотрудников.	1	
	Практическая работа №3 По раздаточному материалу определить вид конфликта и предложить выход из него.		1	
	Самостоятельная работа Составить сообщение на тему «Влияние типов темперамента в общении «проводник-пассажир». Приготовить презентацию на тему: «Выход из конфликтных ситуаций». Приготовить сообщение на тему: «Международные конфликты». Приготовить реферат на тему: «Виды конфликтов».		4	3
Тема 6. Исследование социально- психологического климата в коллективе	Содержание учебного материала		7	
	1	Методы и методики исследования социально-психологического климата в коллективе.	1	2
	2	Понятие коллектива в психологии.	1	
	3	Конфликты в организациях.	1	
	4	Дифференцированный зачёт	1	
	Самостоятельная работа На основании тестов определить характер взаимоотношений в коллективе. Приготовить сообщение: «Какие методы для снятия стресса наиболее эффективны»? Приготовить реферат на тему: «Методы освобождения человека от отрицательных эмоций».		3	3
Итого:			54	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. ТРЕБОВАНИЯ К МИНИМАЛЬНОМУ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основы культуры профессионального общения»;

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор.

4.2. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Основная литература:

- Г.М.ШЕЛАМОВА Основы культуры профессионального общения 2013г. (электронный учебник)

Дополнительная литература:

- В. Шапарь «Мастерство общения»; 2014г.
- Л.Д. Столяренко «Психология и этика деловых отношений».2013г.
- Красникова Е. А. Этика и психология профессиональной деятельности: Учебник. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012.- 208 с

Интернет ресурсы:

<http://bamper.info/categories.php?id=20>

<http://www.knigka.info/category/tech>

5. 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.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
– соблюдать нормы профессиональной этики и правила этикета;	Тестовые задания
– применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Устный опрос
– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Письменный опрос
– определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности	Тестовые задания
Знать:	
– правила обслуживания пассажиров;	Контрольное задание
– основы профессиональной этики и этикета;	Контрольное задание
– эстетику внешнего облика проводника пассажирского вагона;	Письменный опрос
– психологические особенности делового общения и его	Тестовые задания

специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона;	
– механизмы взаимопонимания в общении;	Устный опрос
– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Контрольная работа

Пронумеровано, прошнуровано и
заверено печатью 43

Генеральный директор

Директор

Т.А. Чупрова

« 80 » 05 20 19 г.

