МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ХАБАРОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА А.С. ПАНОВА

**ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.05 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

Основная образовательная программа

среднего профессионального образования

программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих

по профессии

43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте

Социально-экономический профиль

Хабаровск, 2019 г.

Программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее — ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее — СПО) 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте.

Организация-разработчик: КГБ ПОУ «ХТТТ»

Разработчики:

Родина И.Б., преподаватель

Хомякова И.А., преподаватель

Программа утверждена на заседании Предметно-цикловой комиссии

Протокол заседания «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. №\_\_\_\_

Председатель ПЦК общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.А. Транина

Согласовано Президентом Совета самоуправления обучающихся

КГБ ПОУ «ХТТТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласовано методист КГБ ПОУ «ХТТТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_О.Н. Заплавная

Согласовано с И.о. зам. директора по УПР

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.О. Оспищева

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт программы дисциплины

2. Структура и содержание дисциплины

3. Условия реализации дисциплины

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

5. Лист изменений и дополнений, внесенных в программу дисциплины

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»**

**1.1 Область применения программы**

Программа дисциплины является программой подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС по профессии СПО 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте.

Программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке рабочих по профессии:

12719 Кассир билетный;

17334 Проводник пассажирского вагона;

17336 Проводник по сопровождению грузов и спецвагонов.

**1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

**1.3 Цели и задачи дисциплины — требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен 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, способы решения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата обучения |
| 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 отчётности в установленном порядке. |
| ПК 1.1 | Проводить подготовку пассажирского вагона к рейсу |
| 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 3.1 | Принимать грузы и сдавать их заказчикам в установленном  порядке |
| ПК 3.2 | Обеспечивать установленные условия перевозки и сохранности  материальных ценностей и другого имущества спецвагона в пути  следования |
| ПК 3.3 | Обслуживать служебный вагон рефрижераторного поезда |
| 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 и использование 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 | Проводить мероприятия по защите пассажиров и работников  в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение |
| ОК 8 | Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей) |

**1.4 Количество часов на освоение дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося — 76 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося — 52 часов;

самостоятельной работы обучающегося — 24 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Объем  часов |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 76 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 52 |
| в том числе: |  |
| теоретические занятия | 26 |
| лабораторные и практические занятия | 26 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 24 |
| в том числе:  подготовка сообщений или презентаций | 14 |
| подготовка к практическим занятиям | 10 |
| Консультации | 7 |
| Итоговая аттестация в форме зачета | |

**2.2 Тематический план и содержание дисциплины «Основы культуры профессионального общения»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов  и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов  ТО | Объем часов  ПР | Объем часов  СР | Уровень  освоения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Раздел 1. Этическая культура | | | | | |
| Тема 1. Общие сведения об этике. Профессиональная этика | Содержание учебного материала  Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Категории этики: этика и мораль, нормы и традиции, нравственность, совесть, долг. Профессиональная этика. Профессиональные моральные нормы. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности проводника железнодорожного транспорта | 4 |  |  | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся  Подготовка сообщений или презентаций.  Примерные темы для подготовки сообщений или презентаций:  1. Категории этики и основные моральные нормы.  2. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности проводника железнодорожного транспорта |  |  | 4 |  |
| Раздел 2. Этикет и имидж проводника железнодорожного транспорта | | | | | |
| Тема 2.1 Деловой и словесный этикет и его принципы | Содержание учебного материала  Понятия «этикет», «деловой этикет», «служебный этикет». Нормы и правила современного этикета. Особенности современного служебного этикета в профессиональной деятельности, невербальный, речевой этикет, деловой протокол. Официальные формы обращения в общении. Значение приветствия  в общении. Грамматический строй деловой речи. Культурная речь, тон общения, манера разговора. Значение культурной речи в профессиональной деятельности. Особенности современного служебного этикета в профессиональной деятельности проводника железнодорожного транспорта | 4 | | | 2 |
| Практическое занятие  Ролевая игра по теме «Соблюдение правил и норм профессиональной этики проводника железнодорожного транспорта» |  | 4 |  |  |
| Самостоятельная работа обучающихся  Подготовка конспекта диалога проводника с пассажирами (по предложенным ситуациям) |  |  | 2 |  |
| Тема 2.2 Культура обслуживания пассажиров | Содержание учебного материала  Правила обслуживания пассажиров. Техника и приемы общения. Правила этикета, регламентирующие поведение проводника железнодорожного транспорта | 2 |  |  | 2 |
| Практическое занятие  Применение правил этикета, регламентирующих поведение проводника железнодорожного транспорта |  | 3 |  |  |
| Самостоятельная работа обучающихся  Подготовка конспекта с использованием дополнительной литературы и ресурсов Интернета на тему «Особенности профессионального общения» |  |  | 2 |  |
| Тема 2.3 Имидж проводника железнодорожного  транспорта | Содержание учебного материала  Эстетика внешнего облика проводника железнодорожного транспорта, профессиональные требования, предъявляемые к его имиджу. Составляющие имиджа проводника железнодорожного транспорта | 2 |  |  | 2 |
| Практические занятия  Разработка положительного имиджа проводника железнодорожного транспорта |  | 3 |  |  |
| Самостоятельная работа обучающихся  Составление конспекта с использованием дополнительной литературы и ресурсов Интернета по темам: «Личность и имидж», «Внутренние составляющие имиджа».  Подготовка сообщений или презентаций.  Примерные темы для подготовки сообщений или презентаций:  1. Составляющие имиджа проводника железнодорожного транспорта.  2. Эстетика внешнего облика проводника железнодорожного транспорта |  |  | 2 |  |
| Раздел 3. Психологические аспекты делового общения проводника железнодорожного транспорта | | | | | |
| Тема 3.1 Культура профессионального общения | Содержание учебного материала  Приемы и технологии успешного и эффективного взаимодействия и общения. Три основные функции общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. Приемы понимающего общения и реагирования в работе | 6 |  |  | 2 |
|  | проводника железнодорожного транспорта.  Использование вербальных и невербальных средств общения в работе проводника железнодорожного транспорта |  |  |  |  |
| Практические занятия  Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения проводника железнодорожного транспорта  Использование вербальных и невербальных средств общения в работе проводника железнодорожного транспорта |  | 6 |  |  |
| Самостоятельная работа обучающихся  Подготовка сообщений или презентаций.  Примерные темы для подготовки сообщений или презентаций:  1. Основные функции профессионального общения.  2. Применение различных средств, техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности проводника железнодорожного транспорта |  |  | 6 |  |
| Раздел 4. Конфликты в профессиональной деятельности проводника железнодорожного транспорта | | | | | |
| Тема 4.1 Конфликт и его  структура | Содержание учебного материала  Конфликт как многоуровневое социально-психологическое явление. Существенные свойства конфликта. Психологические причины конфликтов. Типы конфликтных личностей. Источники и причины возникновения конфликтов. | 8 |  |  | 2 |
|  | Тактика поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности. Способы решения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности |  |  |  |  |
| Практическое занятие  Применение различных способов решения конфликтных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности проводника железнодорожного транспорта |  | 8 |  |  |
| Самостоятельная работа обучающихся  Подготовка сообщений или презентаций.  Примерные темы для подготовки сообщений или презентаций:  1. Способы решения конфликтных ситуаций.  2. Типы конфликтных личностей.  3. Конфликт как феномен социальной и духовной жизни человека |  |  | 8 |  |
|  | Зачет |  | 2 |  |  |
|  | | 26 | 26 | 24 |  |
|  | Всего | 76 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 — ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 — репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством).

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основы культуры профессионального общения».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- комплект учебно-наглядных пособий по психологии общения (стенды, плакаты).

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением;

- интерактивный комплект (доска, проектор).

**3.2 Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

1. Федеральный закон от 10.01.2013 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» (с изм. от 7.07.2033 г., 8.11.2013 г., 22–23 июля, 26, 30.12.2013 г.).

2. Федеральный закон от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта» (с изм. от 7.07.2013 г., 4.12.2006 г., 26.06, 8.11.2013 г., 23.07.2013г.).

3. Приказ МПС России от 5.11.2013 г. № ЦЛ-614 «Об утверждении Инструкции проводнику пассажирского вагона».

4. Спутник проводника: Сборник инструкций. Федеральная пассажирская Дирекция. М.: 2016.

5. Болотин З.М., Травина Н.Л., Соломатин В.В. Проводник пассажирских вагонов: Учебник для начального профессионального образования. М.: Издательский центр «Академия», 2016.

6. Кузин Ф.А. Культура делового общения. М.: Ось–98, 2015.

7. Психология и этика делового общения. /Под. ред. В.Н. Лавриненко. М.:ЮНИТИ, 2015.

8. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие для студентов и специалистов сферы сервиса. М.: Приор, 2015.

9. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. М.: Академия, 2015.

Дополнительные источники:

1. Алехина И.Имидж и этикет делового человека. М.: Финансы и статистика, 2016.

2. Браим И. Культура делового общения. Минск.: ИП «Экоперспектива», 2015.

3. Опалев А.В. Умение общаться с людьми. М.: ЮНИТИ, 2015.

4. Поваляева М.А. Деловое общение. М.: Феникс, 2016.

5. Рогов Е.И. Психология общения. М.: Владос, 2016.

6. Семенова А.К., Маслова Е.А. Психология и этика менеджмента и бизнеса. М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2016.

7. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. М.: ЮНИТИ,2015.

Интернет-ресурсы:

1. «Транспорт России» – еженедельная газета. Форма доступа: [www.transportrussia.ru](http://www.transportrussia.ru)

2. «Железнодорожный транспорт» – журнал. Форма доступа: [www.zdtmagazine.ru](http://www.zdtmagazine.ru)

3. «Транспорт Российской Федерации» – журнал. Форма доступа: [www.rostransport.com](http://www.rostransport.com)

4. Сайт Министерства транспорта Российской Федерации. Форма доступа: [www.mintrans.ru](http://www.mintrans.ru)

5. Сайт ОАО «РЖД». Форма доступа: rzd.ru

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценкарезультатов освоения дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

|  |  |
| --- | --- |
| Результаты обучения  (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
| умения: |  |
| Соблюдать нормы профессиональной этики и правила этикета | экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| Применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности | экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| знания: |  |
| Правил обслуживания пассажиров | экспертное наблюдение на практических занятиях, оценка выполнения конспектов, сообщений, презентаций, устный опрос |
| Основ профессиональной этики и этикета | экспертное наблюдение на практических занятиях, оценка выполнения конспектов, сообщений, презентаций, устный опрос |
| Эстетики внешнего облика проводника на железнодорожном транспорте | экспертное наблюдение на практических занятиях, оценка выполнения конспектов, сообщений, презентаций, устный опрос |
| Психологических особенностей делового общения и его специфики в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона; | экспертное наблюдение на практических занятиях, оценка выполнения конспектов, сообщений, презентаций, устный опрос |
| Механизмов взаимопонимания в общении | экспертное наблюдение на практических занятиях, оценка выполнения конспектов, сообщений, презентаций, устный опрос |
| Техник и приемов общения, правил  слушания, ведения беседы, убеждения | экспертное наблюдение на практических занятиях, оценка выполнения конспектов, сообщений, презентаций, устный опрос |
| Источников, причин, видов, способов  решения конфликтов, возникающих в  профессиональной деятельности | экспертное наблюдение на практических занятиях, оценка выполнения конспектов, сообщений, презентаций, устный опрос |