Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Ростовской области

«Ростовский-на-Дону железнодорожный техникум»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП. 05 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

**Профессия: 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте**

г. Ростов на Дону

2019 г

Программа учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения» разработана на основе Федерального образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.06 «Проводник на железнодорожном транспорте», утвержденного Приказом министерства образования и науки РФ 02.08.2013 № 727 (код 100120.04 заменен на 43.01.06 на основании приказа Министерства образования и науки РФ от 25. ноября 2016г. № 1477).

Разработчик:

Лоза Вилена Владимировна, преподаватель первой квалификационной категории ГБПОУ РО «РЖТ»

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрена на заседании методической комиссии  Протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Председатель м/к  Лоза В.В. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | «Утверждаю»  Зам. директора по УМР  ГБПОУ РО «РЖТ»  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Б. Рябова |

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ 3

ДИСЦИПЛИНЫ

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ 5

ДИСЦИПЛИНЫ

1. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ 10

ДИСЦИПЛИНЫ

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ 11

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы по подготовке квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 43.01.06 «Проводник на железнодорожном транспорте».

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовки по профессиям рабочих:

Проводник пассажирского вагона

Кассир билетный

Проводник по сопровождению грузов и спецвагонов.

* 1. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина является обязательной и входит в общепрофессиональный цикл.

* 1. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной 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 учебной 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 и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

В результате изучения дисциплины у обучающегося формируются следующие общие и профессиональные компетенции:

|  |  |
| --- | --- |
| 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. | 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). |
| 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 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. |

* 1. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины.

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - 54 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 36 часов, самостоятельная работа обучающегося – 18 часов.

2**. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | ***Количество часов*** |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | ***54*** |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | ***36*** |
| в том числе: |  |
| практические занятия | *14* |
| контрольные работы | *2* |
| Самостоятельная работа студента (всего) | ***18*** |
| в том числе: |  |
| тематика внеаудиторной самостоятельной работы | *18* |
| ***Итоговая аттестация*** в форме дифференцированного зачета | |

**2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения».**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы,**  **самостоятельная работа студентов.** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел 1**  **Психологические стороны делового общения** | | **14** |  |
| **Тема – 1**  **Общение – основа человеческого бытия** | **Содержание учебного материала** | **7** | II |
| 1.Классификация видов общения: непосредственное общение, прямое общение, межличностное общение, массовое общение. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое. Основные функции.  2.Перцептивная сторона общения. Социально-психологические механизмы восприятия. Психологические механизмы восприятия.  3.Интерактивная сторона общения.  4. Общение как коммуникация. Вербальные и невербальные средства общения. Успех делового общения. Техника общения. | **4** |
| Контрольная работа № 1 «Общение – основа человеческого бытия» | **1** |
| Самостоятельная работа:  Подготовка сообщения или презентации с использованием дополнительной литературы и интернет ресурсов.  Примерные темы для подготовки сообщения или презентации:  1.Применение различных средств, техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности проводника пассажирского вагона и кассира билетного.  2.Психологические особенности делового общения и его специфики в сфере облуживания и деятельности проводника пассажирского вагона и кассира билетного. | **2** |
| **Тема – 2**  **Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении** | **Содержание учебного материала** | **7** | II |
| 1.Темперамент. Характер и воля. Психологические характеристики личности. Индивидуальность человека.  2.Способности. Эмоции и чувства. Направленность личности: интерес, склонность, одаренность.  3.Типы личности. | **3** |
| Практическая работа № 1 «Составление характеристики типам личности» | **2** |
| Самостоятельная работа:  Подготовка к практическому занятию. Подготовка сообщения или презентации с использованием дополнительной литературы и интернет ресурсов.  Примерные темы для подготовки сообщения или презентации:  1.Механизмы взаимопонимания в общении  2.Способности и как они вязаны с деятельностью человека | **2** |
| **Раздел 2**  **Этикет и имидж проводника ж/д транспорта** | | **22** |  |
| **Тема – 3**  **Деловой и служебный этикет** | **Содержание учебного материала** | **22** | II |
| 1.Принципы делового этикета. Основные заповеди делового этикета.  2.Нравственные основы делового этикета. Хорошие манеры, вежливость, тактичность, чуткость.  3.Эффект первого впечатления. Личное пространство.  4.Имидж и этика проводника.  5.Работа над имиджем. Внешний облик. Внутренний настрой.  6.Невербальные знаки.  7.Служебный этикет и культура обслуживания.  8.Правила общения с пассажирами, культура речи  9.Основы делового этикета разных стран | **9** |
|  | Практическая работа № 2 Ролевая игра: Соблюдение норм делового этикета  Практическая работа № 3 Разработка положительного имиджа проводника  Практическая работа № 4 Применение правил этики в профессии проводника | **1**  **2**  **2** |  |
| Самостоятельная работа:  Подготовка к практическому занятию. Подготовка сообщения или презентации с использованием дополнительной литературы и интернет ресурсов.  Примерные темы для подготовки сообщения или презентации:  1.Составляющая имиджа проводника железнодорожного транспорта.  2.Эстетика внешнего облика проводника железнодорожного транспорта.  3.Основные функции профессионального общения. | **8** |
| **Раздел 3**  **Конфликты в профессиональной деятельности проводника ж/д транспорта** | | **18** |  |
| **Тема – 4**  **Конфликты и конфликтные ситуации** | **Содержание учебного материала** | **18** | II |
| 1.Конфликт и его структура. Понятие «конфликтогены». Причины появления конфликтов.  2.Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, межгрупповой. Смешанные конфликты.  3.Правила поведения проводника в конфликтных ситуациях. Деструктивные конфликты. Конструктивные конфликты.  4.Табу в конфликтных ситуациях | **4** |
| Практическая работа № 5 Стратегия поведения в конфликтных ситуациях  Практическая работа № 6 Типы конфликтных личностей. Ваши действия.  Практическая работа № 7 Отработка навыков решения конфликтных ситуаций | **2**  **2**  **3** |
|  | Зачет (Итоговая контрольная работа № 2) | **1** |  |
| Самостоятельная работа  Подготовка к практическому занятию. Подготовка сообщения или презентации с использованием дополнительной литературы и интернет ресурсов.  Примерные темы для подготовки сообщения или презентации:  1.Тактика поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.  2.Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. | **6** |
| **Всего** | **54** |  |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы учебной дисциплины осуществляется в учебном кабинете **«**Организация и основы обслуживания пассажиров»**.**

Оборудование учебного кабинета:

-рабочее место преподавателя,

-посадочные места по количеству обучающихся,

-комплект  учебно – методической документации,

- комплект учебно – наглядных пособий по психологии общения

Технические средства обучения:

- персональный компьютер – рабочее место преподавателя,

- экран настенный,

- мультимедиа проектор

- доступ к сети Интернет

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

*Нормативные документы*:   
1.Приказ Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 19 декабря 2013 г. N 473 г. Москва "Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом"0

2.Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на Федеральном железнодорожном транспорте (в ред. Постановления Правительства РФ от 29.01.2001 N 62)

3.Пассажирские перевозки (учебное пособие) – Москва – 2005год

4.Инструкция проводнику пассажирского вагона 515р (должностные обязанности)

5.«Регламент действия поездных бригад в нестандартных ситуациях» (ОАО РЖД 2009г)

6.Стандарт ОАО РЖД «Обслуживание пассажиров проводниками вагонов формирования Федеральной пассажирской дирекции» (требования к качеству обслуживания) 1.05.006 – 2015г

7.Инструкция для проводника вагона международного сообщения (утверждена 17-18.05.2012г)

8.Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на ж/д транспорте, утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 27.08.2013 года № 1835.

9.Распоряжение от 24.12.2014 № 3102 Об утверждении стандарта ОАО «РЖД» «Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров».

*Основные источники*:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования – М.: Издательский центр «Академия», 2012.

2.Спутник проводника – М.: Федеральная пассажирская дирекция, 2008.

 Интернет – ресурсы:

1.Официальный сайт ОАО «РЖД» -  htt://rzd.ru/

*Дополнительный источник:*

1.Основы психологии деловой и служебный этикет – М.: Центр профессиональной подготовки «Экспресс», 2008.

2.Памятка проводнику пассажирского вагона «Предупреждение конфликтных ситуаций с пассажирами и действия проводника пассажирского вагона при их возникновении»

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результата 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:**  - основы профессиональной этики и этикета; | Экспертное наблюдение на практических занятиях, устный опрос, оценка сообщений или презентаций. |
| - правила обслуживания пассажиров; | Экспертное наблюдение на практических занятиях, устный опрос, оценка сообщений или презентаций. |
| - эстетику внешнего облика проводника пассажирского вагона; | Экспертное наблюдение на практических занятиях, устный опрос, оценка сообщений или презентаций. |
| - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона; | Экспертное наблюдение на практических занятиях, контрольной работе, устный опрос, оценка сообщений или презентаций. |
| - механизмы взаимопонимания в общении; | Экспертное наблюдение на практических занятиях, контрольной работе, устный опрос, оценка сообщений или презентаций. |
| - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; | Экспертное наблюдение на практических занятиях, контрольной работе, устный опрос, оценка сообщений или презентаций. |
| - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. | Экспертное наблюдение на практических занятиях, устный опрос, оценка сообщений или презентаций. |

**5.ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ   
В ДРУГИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ**

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовки по профессиям рабочих:

Проводник пассажирского вагона

Кассир билетный

Проводник по сопровождению грузов и спецвагонов.