

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Старикова Надежда Евгеньевна
Должность: И.О. Директора филиала
Дата подписания: 28.04.2021 23:47:20
Уникальный программный ключ:
f982514cabf83f87dfc9192a7b41a69a9e7da4ea


**Министерство транспорта Российской Федерации
Федеральное агентство железнодорожного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Самарский государственный университет путей сообщения»
(СамГУПС)
Филиал СамГУПС в г. Кирове**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.05. ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБЩЕНИЯ**

для профессии среднего профессионального образования:

43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте

Рабочая программа одобрена
цикловой комиссией
общеобразовательных
дисциплин

пр. № 1 от «31» 08 2024г.
Председатель ЦК
 Гоголина Л.Л.

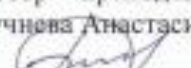
Рабочая программа составлена с
учетом требований ФГОС СПО по
профессии 43.01.06 Проводник на
железнодорожном транспорте

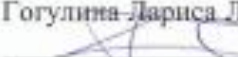
УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель директора по учебной
работе

Старикова Н.Е.
«31» 08 2024г.

Организация-разработчик: Кировский филиал федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский
государственный университет путей сообщения» (СамГУПС) (Кировский филиал
СамГУПС)

610001, г. Киров, ул. Октябрьский проспект 124, тел. 8(8332) 603070

Автор - преподаватель
Бучнева Анастасия Валентиновна
 Бучнева А.В.

Рецензенты:
Внутренний - преподаватель
Гоголина Дариса Леонидовна
 Гоголина Л.Л.

Внешний - начальник лаборатории психофизиологического обеспечения ЧУЗ
«Клиническая больница «РЖД - Медицина» города Киров», ведущий психолог
Парфенова Ирина Сергеевна
Парфенова И.С.

ПАРФЕНОВА
Ирина
Сергеевна
психолог

ЧУЗ «Клиническая больница
«РЖД-Медицина» города Киров»
ЛАБОРАТОРИЯ
ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ
г. Киров, Октябрьский проспект, 17

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 3
2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.05. ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.05. Основы культуры профессионального общения предназначена для реализации и является частью основной профессиональной образовательной программы (программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих) в соответствии с ФГОС по профессии 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы (программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих):

Дисциплина ОП.05. Основы культуры профессионального общения входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения 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 и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Результатом освоения учебной дисциплины является формирование и развитие общих и профессиональных компетенций, необходимых в профессиональной деятельности специалиста.

В результате изучения дисциплины у выпускника должны быть сформированы и развиты следующие общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

Код	Наименование результата обучения
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.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость 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.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося на очном отделении - 54 часа, том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 36 часов, в т. ч. практические занятия - 6 часов;

самостоятельной работы обучающегося 18 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. 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	6
Самостоятельная работа студента (всего)	18
Итоговая аттестация в форме накопительной системы оценивания	

2.2. Рабочий тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.05. Основы культуры профессионального общения (очное отделение)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	<i>1 семестр</i>	54	
Тема 1. Основы профессиональной этики и этикета	Содержание учебного материала	2	2
	1. Общие понятия об этической культуре, морали, этике, этикете, их взаимодействие. 2. Профессиональная этика		
	Самостоятельная работа обучающихся №1	2	
	1 Подготовка реферата на одну из предложенных тем. (темы: «Роль морали в формировании личности», «Этическая культура и её влияние на поведение человека», «История возникновения этикета», «Нормы морали», «Категории этики»).		
Тема 2. Психологические особенности общения.	Содержание учебного материала	6	2
	1. Общение понятие, виды и средства.		
	2. Функции общения.		
	3. Средства общения.		
	4. Деловое общение. Принципы делового общения.		
	Самостоятельная работа обучающихся №2	4	
	1. Решение психологических задач 2. Работа с литературой в библиотеке.		
Тема 3. Деловой этикет.	Содержание учебного материала	6	2
	1. Имидж и этика. Внешний облик. 2. Служебный этикет.	4	
	3. Понятие профессионально важных качеств. 4. Развитие личности профессионала. 5. Профессиональный отбор.		
	Практическое занятие № 1 Деловая игра «Приём на работу. Собеседование».	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся № 3	4	
	1. Подготовить сообщение на одну из предложенных тем («Составляющие имиджа», «Деловой стиль одежды», «Прическа, макияж, аксессуары», «Манеры поведения», «Осанка, походка, жесты»).		

Тема 4. Эмоциональные процессы и состояния.	Содержание учебного материала	6	2
	1.Эмоции, чувства. Влияние эмоций на поведение человека.	4	
	2.Стресс. Профилактика стресса.		
	Практическое занятие № 2 Тренинг «Работа с негативными эмоциями и чувствами»	2	3
Тема 5. Личность. Темперамент. Характер.	Содержание учебного материала	6	2
	1.Индивид, личность, индивидуальность.	4	
	2.Структура личности.		
	3.Потребность, мотив, мотивация, ценности.		
	4.Способности. Саморазвитие. Самопознание. Самооценка.		
	5.Темперамент, характер		
	Практическое занятие № 3 Определение типа темперамента и диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению	2	3
Тема 6. Конфликты и пути их разрешения. Конфликт в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала	4	2
	1.Понятие конфликта, виды конфликтов. Источники и причины возникновения конфликтов		
	2. Способы и стили поведения в конфликте.		
	3. Предупреждение и урегулирование конфликтов.		
	Самостоятельная работа обучающихся № 4 Решение психологических задач	4	
Тема 7. Психология профессиональной деятельности. Правила обслуживания пассажиров.	Содержание учебного материала	6	2
	1. Понятие профессиональной деятельности.		
	2. Речевой этикет в деловом общении.		
	3. Техника и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.		
	4. Деловое общение в коллективе.		
	Самостоятельная работа обучающихся № 5 1. Решение психологических задач. 2. Работа с литературой в библиотеке	4	
	Всего	54	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

3— продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета культуры профессионального общения.

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

1. Видеопроектор
2. Проекционный экран
3. Интерактивная доска
4. Компьютеры с лицензионным программным обеспечением.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Кодекс деловой этики ОАО «РЖД» : утв. распоряжением №1143р от 06.05.2015г. : официальный сайт ОАО «РЖД». – URL: http://doc.rzd.ru/doc/public/ru?id=6582&layer_id=5104&STRUCTURE_ID=704/ - Текст : электронный.

2. Идеология бренда ОАО «РЖД» : официальный сайт ОАО «РЖД». – URL: <http://cinet.rzd.ru/> - Текст : электронный.

3. Книга скрипов по работе с запросами (возражениями) пассажиров в пути следования : презентация /ФПК . – Екатеринбург, 2017. – URL: <https://en.ppt-online.org/179129>. - Текст : электронный.

4. Рогов, Е. И. Психология общения + Приложение: Тесты : учебник /Е. И. Рогов. — Москва : КноРус, 2019. — 260 с. — URL: <https://book.ru/book/931371>. - Текст : электронный.

5. Столяренко Л. Д. Психология общения : учебник для колледжей /Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - 2-е изд. - Ростов на/Д : Феникс, 2017. - 317 с. – Текст : непосредственный.

Дополнительные источники:

6. Организация железнодорожных пассажирских перевозок : учебное пособие для СПО /под ред. В. А. Кудрявцева. – 5-е изд. - Москва : Академия, 2014. – С. 109-131.. - Текст : непосредственный.

7. Копылова Е. В. Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте : учебное пособие /Е. В. Копылова, Е. Б. Куликова, М. Ю. Левшукова. – Москва : РУТ, 2018. – 140 с. – URL: <http://library.miit.ru/methodics/13052018/Копылова%20Особенности%20обслуживания%20МГН2.pdf>. – Текст : электронный.

8. Об утверждении Корпоративного порядка обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирской инфраструктуры, пассажирских поездов и предоставляемых услуг по

перевозке пассажиров железнодорожным транспортом : распоряжение ОАО "РЖД" от 10.04.2018 N 721/p . – URL: <http://legalacts.ru/doc/rasporjazhenie-oao-rzhd-ot-10042018-n-721r-ob-utverzhenii/>. – Текст : электронный.

9. Памятка проводнику пассажирского вагона при обслуживании организованных групп детей / ОАО «ФПС». – URL: <https://megaobuchalka.ru/6/18937.html>. - Текст : электронный.

10. Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте : утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 27 августа 2013 г. N 1835р. – URL: <https://jd-doc.ru/2013/avgust-2013/4698-rasporyazhenie-oao-rzhd-ot-27-08-2013-n-1835r>. - Текст : электронный.

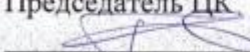
11. Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами : учебное пособие / под ред. А. Я. Кибанова. — Москва : Проспект, 2014. — 88 с. — ISBN 978-5-392-09535-3. — URL: <https://book.ru/book/916365> . — Текст : электронный.

12 Федорова, Н. В. Управление персоналом : учебник /Н. В. Федорова. — Москва : КноРус, 2019. — 215 с. — ISBN 978-5-406-04523-7. — URL: <https://book.ru/book/932838> . — Текст : электронный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной 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 результатов обучения
Умения: <ul style="list-style-type: none">- 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.	<ul style="list-style-type: none">- решение ситуационных задач;- экспертное наблюдение на практических занятиях;- накопительная система оценивания.
Знания: <ul style="list-style-type: none">- правила обслуживания пассажиров;- основ профессиональной этики и этикета;- эстетики внешнего облика проводника пассажирского вагона;- психологических особенностей делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона;- целей, функций, видов и уровней общения;- ролей и ролевых ожиданий в общении;- видов социальных взаимодействий;- механизмов взаимопонимания в общении;- техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;- этических принципов общения;- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов.	<ul style="list-style-type: none">- наблюдение за использованием техник и приемов эффективного общения в тренинговой работе;- решение ситуационных задач;- тестирование;- экспертное наблюдение на практических занятиях;- накопительная система оценивания.

ОДОБРЕНО
цикловой комиссией
общеобразовательных дисциплин
Протокол № 1
от «31» 08 20 20 г.
Председатель ЦК
 Гоголина Л.Л.

РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу учебной дисциплины
ОП.05. Основы культуры профессионального общения
для обучающихся, получающих среднее профессиональное образование
по программам подготовки квалифицированных рабочих, служащих:

43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте

Автор программы – преподаватель Бучнева Анастасия Валентиновна.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.05. Основы культуры профессионального общения разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по профессии СПО: 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте.

Изучаемый материал разделён по темам и обеспечивает получение обучающимися необходимого уровня знаний и умений по специальности.

Структура материала рабочей программы позволяет закрепить ранее полученные знания и наработать практические навыки и умения для будущей профессиональной деятельности.

Знания и умения, полученные при изучении дисциплины ОП.05. Основы культуры профессионального общения, способствуют эффективной и качественной подготовке молодых специалистов в области организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.

Рабочая программа рекомендуется для использования в учебном процессе для вышеуказанной профессии.

Рецензию составил преподаватель Гоголина Лариса Леонидовна

 Гоголина Л.Л.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины
ОП.05. Основы культуры профессионального общения
для обучающихся, получающих среднее профессиональное образование
по программам подготовки квалифицированных рабочих, служащих:

43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте

Автор программы – преподаватель Бучнева Анастасия Валентиновна.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.05. Основы культуры профессионального общения разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по профессии СПО: 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте.

Рабочая программа рассчитана на разностороннее освоение курса как теоретического, так и практического, предполагает привитие основных умений и навыков делового общения. При составлении рабочей программы учтена логическая последовательность изучения тем данной дисциплины, что способствует качественному усвоению учебного материала. В тематическом плане раскрыта последовательность изучения тем программы, четко показано распределение учебных часов по разделам и темам дисциплины. Кроме того, указан уровень освоения обучающимися каждой темы дисциплины.

Рабочая программа содержит перечень основных и дополнительных литературных источников.

Рабочая программа может быть рекомендована для использования в учебном процессе организаций, реализующих программы среднего профессионального образования.

Рецензию составил начальник лаборатории психофизиологического обеспечения ЧУЗ «Клиническая больница «РЖД - Медицина» города Киров», ведущий психолог Парфенова Ирина Сергеевна

Парфенова И.С.

ПАРФЕНОВА
Ирина
Сергеевна
психолог

ЧУЗ «Клиническая больница
«РЖД-Медицина» города Киров»
ЛАБОРАТОРИЯ
ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ
г.Киров, Октябрьский проспект, 151