

**Министерство образования Новгородской области
областное государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение «Маловишерский техникум»**

СОГЛАСОВАНО

Зам.директора по УР ОГА ПОУ

«Маловишерский техникум»

 /Стратонникова М.А.

« 30 » августа 2022г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГА ПОУ

«Маловишерский техникум»

 Надеинский А.Г.

« 30 » августа 2022г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

**ОП 05. Основы культуры
профессионального общения**

по профессии:

21.03.09 «Проводник на железнодорожном транспорте»

г. Малая Вишера

2022 г.

Рабочая программа учебного предмета ОП.05. **Основы культуры профессионального общения** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования **21.03.09 Проводник на железнодорожном транспорте**, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.05.2014 №502 (ред. от 24.07.2015).

Организация-разработчик: ОГА ПОУ «Маловишерский техникум»

Разработчик: Кравченко О. А. - преподаватель ОГА ПОУ «Маловишерский техникум»

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ

На заседании педагогического совета

(Протокол №1 от 30.08.2022г)

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Паспорт программы учебной дисциплины **Основы культуры профессионального общения**

1.1. Область применения программы

Учебная дисциплина ОП 05. Основы культуры профессионального общения входит в общепрофессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОСТ по профессии СПО 43.01.06. Проводник железнодорожного транспорта.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (повышении квалификации и переподготовке), при профессиональной подготовке.

Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: профессиональный цикл, общепрофессиональная дисциплина.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины для базовой и углублённой подготовки.

В результате освоения дисциплины у выпускника должны быть сформированы общие компетенции.

Выпускник, освоивший образовательную программу должен обладать следующими компетенциями

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. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

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

Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося -36 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	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
Итоговая аттестация дифференцированный зачет	4

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

Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 36 часов,

самостоятельной работы обучающегося - 18 часов.

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины: « Основы культуры профессионального общения»

Наименование разделов, тем	Содержание учебного материала дисциплины:	Объем часов	Уровень усвоения
Тема №1. Этика. Этическая культура	Содержание учебного материала Введение. Этика. Мораль. Критерии этики. Достоинство. Долг. Совесть	2 2	1
Тема №2. Профессиональная этика. Деловой этикет	Содержание учебного материала Этикет. Деловой этикет. Принципы этикета. Заповеди этикета. Практическая работа Применение правил делового этикета Практическая работа Изучение внешнего облика проводника; форменной одежды и знаки различия. Практическая работа Профессиональная этика проводника. Культура обслуживания пассажиров. Интерьер рабочего помещения (купе; место кассира).	7 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1
Тема №3. Психологические стороны делового общения.	Самостоятельная работа: Подготовка домашней работы Выполнение презентаций на предложенную тему Выполнение рефератов и сообщений на предложенную тему Категории этики и основные моральные нормы и др. Составление конспекта с использованием дополнительной литературы и ресурсов Интернета по темам: «Личность и имидж», «Внутренние составляющие имиджа». Подготовка сообщений или презентаций.	2 5	1
	Содержание учебного материала Общение - основа человеческого бытия. Деловая беседа. Особенности делового общения. Классификация видов общения. Виды общения. Вербальное общение. Общение как коммуникация. Невербальное общение Практическая работа Изучение правил делового этикета для слушающего Практическая работа Изучение правил делового этикета для говорящего	12 1 2 2 2 1 1	1

	Механизмы взаимопонимания в общении	1	
	Успех делового общения.	2	с. 93-94 с. 98-100
	Самостоятельная работа: Подготовка домашней работы Выполнение презентаций на предложенную тему Выполнение рефератов и сообщений на предложенную тему Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности проводника железнодорожного транспорта	5	
Тема №4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	Содержание учебного материала	5	
	Практическая работа Волевые качества человека (тест)	1	
	Способности- важное условие успеха в профессиональной деятельности.	2	
	Практическая работа Тест для самопроверки способностей	2	1
	Практическая работа Эмоции и чувства. Ваши эмоции и чувства	2	
Самостоятельная работа: Подготовка домашней работы Выполнение презентаций на предложенную тему Выполнение рефератов и сообщений на предложенную тему Подготовка конспекта с использованием дополнительной литературы и ресурсов Интернета на тему «Особенности профессионального общения»	3		
	Содержание учебного материала	8	
	Практическая работа Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах	1	
	Конфликт и его структура.		
	Практическая работа Правила поведения в конфликте (разбор конфл. ситуаций) Пр р Тест «Конфликтный ли вы человек»?	1	1-2
Тема №5. Конфликты в деловом общении.	Практическая работа. Психологические тесты Анализ конфликтных ситуаций при обслуживании различных типов пассажиров Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	1	
	2		
	Практическая работа Тест «Конфликтный ли вы человек». Разбор теста Аргументы и их влияние на эффективность общения	3	

	<p>Самостоятельная работа: Подготовка домашней работы Выполнение презентаций на предложенную тему Выполнение рефератов и сообщений на предложенную тему Подготовка конспекта диалога проводника с пассажирами (по предложенным ситуациям) Подготовка сообщений или презентаций. Примерные темы для подготовки сообщений или презентаций: Способы решения конфликтных ситуаций.</p>	5	
	Дифференцированный зачёт	1	
	Итого	36	

Условия реализации программы учебной дисциплины

3.1. Требования к минимальному – техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения» требует наличия учебного кабинета для данного предмета.

Оборудование учебного кабинета:

посадочные места по количеству обучающихся;

рабочее место преподавателя;

наглядные пособия, литература.

Технические средства обучения:

компьютер с лицензионным программным обеспечением и

мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Г.М. Шеламова Деловая культура и психология общения : учебник для нач. проф. образования. М.: Издательский центр «Академия», 2007.
2. Карнеги Дейл. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как перестать беспокоиться и начать жить. – Л.: Лениздат, 1991.
3. Маркичева Т.Б., Ножин Е.А. Деловое общение: практические рекомендации. — М., 1997.
4. Снетков И. Психология коммуникации в организации. – М., 2002

Интернет-источники

<http://webdesign.perm.ru/011/07/index.htm>

http://www.bereg.ru/sprav_info/bisnes/psy/peregov.shtml

5. Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. – М.: Ось-89, 1996.
6. В.В. Усов Деловой этикет: М. :Издательский центр «Академия», 2009
7. В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов Этика деловых отношений М. : ИД «Форум»; ИНФРА – М, 2006
8. Н.М.Гончарова Этикет и мы Производственно-коммерческая компания «МК - СЕРВИС», 1993
9. Перевод с французского Н.Ф. Васильковой Золотая книга хорошего тона Издание «Русич» Смоленск 1999 «Азбука быта»
10. В.А. Сонин Психологический практикум: задачи, этюды, решения. М.,19

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>умения: 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</p>	<p>наблюдение и оценка на практических занятиях</p>
<p>знания: правил обслуживания пассажиров, основ профессиональной этики и этикета, эстетики внешнего облика проводника на железнодорожном транспорте, психологических особенностей делового общения и его специфики в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона; механизмов взаимопонимания в общении; технику и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; источников, причин, видов, способов решения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности</p>	<p>наблюдение на практических занятиях, оценка выполнения конспектов, сообщений, презентаций, устный опрос</p>

Требования к результатам освоения (общие компетенции)	Формы и методы сформированности компетенций
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Оценка преподавателя в участии студента в учебных, образовательных, воспитательных мероприятиях в рамках профессии.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем	Соответствие нормативам и последовательности выполнения тех или иных видов работ оценка выполнения самостоятельной и практической работы
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы	Оценка преподавателем в стремлении улучшить студентом свою успеваемость и в исправлении сложившейся академической задолженности
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	Оценка преподавателем выполнения заданий самостоятельной работы в поиске и использовании информации.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Наблюдение преподавателем за процессом использование информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами	Определение преподавателем лидерских качеств, наблюдение за отношениями внутри группы. Наблюдение за организацией коллективной деятельности, общением с преподавателем и руководителями.
ОК 7 Проводить мероприятия по защите пассажиров и работников в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение.	Наблюдение за поведением в нестандартных и внештатных ситуациях
ОК 8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	Умение использовать полученные профессиональные компетенции в различных ситуациях.