

Министерство образования Республики Башкортостан
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Уфимский политехнический колледж

РАССМОТРЕНО
на заседании ПЦК
«_____»
Председатель _____
/ _____ /
Протокол № _____
от «__» _____ 2021г

СОГЛАСОВАНО
с педагогическим
советом колледжа
Протокол № _____
«__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ
директор ГБПОУ Уфимский
политехнический колледж
_____ Р.Р. Набиуллин
«__» _____ 20__ г.

**ПРОГРАММА ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП. 05 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

(профиль: социально-экономический)

Профессия СПО 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте

Программа учебной дисциплины разработана на основе примерной программы для реализации основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования (Протокол №3 от 21 июля 2015 г. Регистрационный номер рецензии 371 от 23 июля 2015г. ФГАУ «ФИРО»), с учетом уточнения научно-методическим советом Центром профессионального образования и систем квалификации ФГАУ «ФИРО» (Протокол №3 от 25 мая 2017г.).

Разработчик: Хамракулова Елена Газимовна, преподаватель высшей квалификационной категории

2021 г

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика	стр.
2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ	3
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа общеобразовательной учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения» предназначена для изучения предмета в профессиональных образовательных организациях СПО, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПОП СПО) на базе основного общего образования при подготовке квалифицированных рабочих, служащих и специалистов среднего звена.

Программа разработана на основе требований ФГОС среднего общего образования, предъявляемых к структуре, содержанию и результатам освоения учебной дисциплины Основы культуры профессионального общения, в соответствии с Рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259).

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

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 программу включено содержание, направленное на формирование у обучающихся компетенций, необходимых для качественного освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования; программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, программы подготовки специалистов среднего звена (ППКРС, ППССЗ).

2. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»

2.1. Область применения программы

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

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

2.2. Место дисциплины в структуре ППКРС: дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам и входит в профессиональный цикл.

2.3. 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

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 овладение обучающимися видами профессиональной деятельности: обслуживание пассажиров в пути следования, обслуживание вагона и его оборудования в пути следования, сопровождение грузов и спецвагонов, выполнение работ кассира билетного, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК)

компетенциями:

Общие:

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.

ОК 8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

Профессиональные:

Код	Наименование результата обучения
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.

2.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **44** часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **36** часов;
самостоятельной работы обучающегося **8** часов.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	44
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
В том числе:	
Лабораторные занятия	
Практические занятия	
Контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	8
В том числе:	
Внеаудиторная самостоятельная работа	18
Итоговая аттестация в форме зачета	

3.2. Содержание учебной дисциплины

Введение

1. Раздел Профессиональный проводник – навыки общения с пассажирами
2. Раздел Культура общения и речевой этикет
3. Раздел Подходы к различным типам пассажиров
4. Раздел Конфликты в деловом обществе

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
Раздел 1. Профессиональный проводник – навыки общения с пассажирами		9	
1.1 Профессиональный проводник – навыки общения с пассажирами	Профессиональный проводник – навыки общения с пассажирами	1	2
	Общие сведения об этической культуре	1	2
	Этика - наука о морали	1	2
	Основные категории этики	1	2
	Профессиональная этика. Деловой этикет	1	2
	Основные заповеди делового этикета (Джен Ягер)	1	2
	Эстетика внешнего облика проводника пассажирского вагона	1	2
	Визитная карточка в деловой жизни	1	2
	Особенности национальной этики	1	2
	<i>Самостоятельная работа обучающихся: найти и записать в тетрадь новые термины по теме «Основы культуры профессионального общения».</i>	2	
Раздел 2. Культура общения и речевой этикет		23	
2.1 Культура общения и речевой этикет	Культура общения и речевой этикет	1	2
	Общение – основа человеческого бытия	1	2
	Классификация общения	1	2
	Коммуникативная сторона общения	1	2
	Вербальная и невербальная коммуникация	1	2
	Вербальная сторона общения	1	2
	Невербальная сторона общения	1	2
	Коммуникативная сторона. Пантомима (песня, пословицы)	1	2
	Интерактивная сторона общения	1	2
	Перцептивная сторона общения (общение как восприятие и понимание людьми друг друга)	1	2
	Успех делового общения	1	2
	Индивидуальные особенности речи	1	2
	«Этикет» хорошего слушателя. Правила публичной речи	1	2

	Правила публичной речи	1	2
	Коммуникативные и организаторские способности	1	2
	<i>Самостоятельная работа обучающихся: подготовить конспекты по темам: «Деловые отношения пассажира и проводника», «Культура поведения и манеры»</i>	2	
	Раздел 3. Подходы к различным типам пассажиров	5	
3.1 Подходы к различным типам пассажиров	Подходы к различным типам пассажиров	1	2
	Темперамент. Типы темперамента	1	2
	Характер и воля. Черты характера	1	2
	Воля. Основные волевые качества человека и приемы, способствующие их формированию	1	2
	Способности. Эмоции и чувства	1	2
	<i>Самостоятельная работа обучающихся: подготовить материалы к семинару по теме «Приемы повышения стрессоустойчивости проводника»</i>	2	
	Раздел 4. Конфликты в деловом обществе	5	2
4.1 Конфликты в деловом обществе	Конфликты в деловом обществе	1	2
	Конфликт и его структура	1	2
	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	1	2
	Правило поведения в конфликтах	1	2
	Управление конфликтами	1	2
	Подведение итогов	1	
	Зачет	1	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся: составить таблицу: «Позы, жесты и внутреннее состояние человека»</i>	2	

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

3.4. Характеристика основных видов учебной деятельности обучающихся

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
Реализация программы дисциплины «**Основы культуры профессионального общения**» требует наличия учебной аудитории.

Основное оборудование: персональный компьютер, проектор, фильмы с сайта ОАО «РЖД», образцы проездных документов, квитанций разных сборов, штрафных квитанций, папка с разработанными заданиями для практических работ, карточки задания для выполнения практических работ, для проведения контроля за знаниями учащихся, раздаточный справочный материал для выполнения практических работ, различные инструкции по профессиям, справочные материалы, журналы и образцы продаваемой продукции в поездах.

4.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Для обучающихся:

1. Семищенко В.Н. Пассажирские перевозки: Пособие для проводника пассажирского вагона- М: Маршрут, 2005
2. Сборник нормативных актов по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте-М: Юридическая фирма «КОНТРАКТ», 2003
3. Сборник основных федеральных законов о железнодорожном транспорте – М: Юридическая фирма «Юртранс», 2003
4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения : учебник для нач. проф. образования— М.: Издательский центр «Академия», 2007. — 160 с.
5. Шикун А.Ф., Филинова И.М. Управленческая психология. Учебное пособие — М.: Аспект Пресс, 2005. — 336 с
6. Инструкция проводнику пассажирского вагона: Москва, 1998
7. Пособие проводнику пассажирских вагонов по культуре обслуживания, ФПК, 2012
8. Памятка поездным бригадам пассажирских поездов по действиям в нестандартных ситуациях: Москва, 2002
9. Оказание первой доврачебной помощи: МКОП по охране труда (СД №13), 2006.

Для преподавателей

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Приказ Минобрнауки России от 17 мая 2012 г. № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования».
3. Приказ Минобрнауки России от 29 декабря 2014 г. № 1645 «О внесении изменений в приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. № 413 “Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования”».
4. Письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17 марта 2015 г. № 06-259 «Рекомендации по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования».
5. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения : учебник для нач. проф. образования— М.: Издательский центр «Академия», 2007. — 160 с.

Дополнительные источники:

1. Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров (КПСД- ROM), 2007
2. Мамона В.Я. Меры пожарной безопасности в вагонах пассажирского поезда (КПСД- ROM), 2003
3. Действия поездной бригады в нестандартных ситуациях: Обучающая компьютерная программа: ЗАО НПЦ «СПЕКТР», г.Екатеринбург, 2008
4. Обязанности проводника пассажирского вагона. Интернет – сайт ОАО «РЖД»
5. Шипунов В.Г., Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности: Учебное пособие, Москва, 1992

Интернет-ресурсы:

1. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://fcior.edu.ru>, свободный.
2. Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно к образовательным ресурсам». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный.
3. Деловой этикет и деловой протокол. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://delovoi-etiket.ru>, свободный.
4. Имидж делового человека // Grandars.ru – энциклопедия экономиста. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/imidzh-delovogo-cheloveka.html>

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.

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности: обслуживание пассажиров в пути следования, обслуживание вагона и его оборудования в пути следования, сопровождение грузов и спецвагонов, выполнение работ кассира билетного, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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.
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.