



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 05 Основы культуры профессионального общения

основной профессиональной образовательной программы
по профессии

43.01.06. Проводник на железнодорожном транспорте
на базе 9 классов



Елец, 2022

Рабочая программа по учебной дисциплине ОП.05. Основы культуры профессионального общения, 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: ГОБПОУ «ЕЖТЭиС».

Разработчик: **Толочко Наталья Сергеевна, преподаватель**

Одобрено на заседании цикловой методической
комиссии общепрофессиональных дисциплин
Председатель ЦМК

С.Н.Мордосевич
Протокол от _____ 2022 г. № ____

Согласовано
Заместитель директора

Н.М. Ульянова
_____ 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы культуры профессионального общения

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии СПО 43.01.06. Проводник на железнодорожном транспорте.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке работников в области железнодорожного транспорта при наличии основного общего образования. Опыт работы не требуется.

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

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля 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 рамках проведения практических занятий предусмотрена практическая подготовка в виде выполнения работ, связанных с будущей профессией.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

всего – 54 часа, в том числе:

- обязательных учебных занятий – 36 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 18 часов.

1.4. Результаты освоения учебной дисциплины.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) 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	Проводить мероприятия по защите пассажиров и работников в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение.
ПК 1.2	Обеспечить 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. 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:	
лабораторные занятия	
практические занятия	6
контрольные работы	
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения».

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Реализация рабочего плана воспитания	Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Тема 1. Имидж проводника пассажирского вагона.	Содержание учебного материала		4	
	- Работа над имиджем проводника пассажирского вагона	(ЛР 14) Соблюдающий нормы профессиональной этики и правила этикета, эстетику внешнего облика, применяющий в общении с пассажирами различные средства, техники и приемы эффективного общения, ведения беседы, определяющий тактику поведения в конфликтных ситуациях (ЛР 4) Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	1	
	- Невербальные знаки		1	
Тема 2. Внешний вид и деловое общение проводников с пассажирами	Содержание учебного материала		10	
	Практическое занятие №1 -Форменная одежда проводников обслуживающих пассажиров - Стиль женского образа работника	(ЛР 14) Соблюдающий нормы профессиональной этики и правила этикета, эстетику внешнего облика, применяющий в общении с пассажирами различные средства, техники и приемы эффективного общения, ведения беседы, определяющий тактику поведения в конфликтных ситуациях	2	
	- Особенности ношения женской форменной одежды - Особенности ношения аксессуаров для женщин	(ЛР 15) Демонстрирующий высокие навыки для профессионального выполнения работы, связанной с организацией пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте РФ, основами	1 1 2	

		обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта в пути следования, устройством и оборудованием пассажирских вагонов и спецвагонов, технологией сопровождения грузов и спецвагонов, технологией выполнением работ кассира билетного	1 1 1 1	
	Практическое занятие № 2 - Создания образа для женщин-проводников - Стилль мужского образа работника РЖД	(ЛР 11) Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры (ЛР 7) Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.		
	- Особенности создания личного образа для мужчин - Руководство по определению соответствия размера мужского костюма - Особенности ношения элементов мужской форменной одежды - Особенности ношения аксессуаров у мужчин	(ЛР 13) Демонстрирующий высокие навыки для профессионального выполнения работы, связанной с организацией пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте РФ, основами обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта в пути следования, устройством и оборудованием пассажирских вагонов и спецвагонов, технологией сопровождения грузов и спецвагонов, технологией выполнением работ кассира билетного		
Тема 3. Служебный этикет и культура обслуживания	Содержание учебного материала		10	
	- Культура речи проводника пассажирского вагона - Люди других культур	(ЛР 3) Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих		

	<p>Практическое занятие №3</p> <p>- Типы личности</p> <p>- Обслуживание маломобильных пассажиров</p>	<p>(ЛР 7) Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p>(ЛР 6) Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях</p>		
	<p>- Люди, испытывающие трудности при передвижении</p> <p>- Люди с нарушением зрения</p> <p>- Слепоглухие</p> <p>- Люди с нарушением слуха</p> <p>- Люди, испытывающие затруднения в речи</p> <p>- Люди с задержкой в развитии и проблемами общения</p>	<p>(ЛР 7) Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p>(ЛР 6) Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях</p> <p>(ЛР 14)Соблюдающий нормы профессиональной этики и правила этикета, эстетику внешнего облика, применяющий в общении с пассажирами различные средства, техники и приемы эффективного общения, ведения беседы, определяющий тактику поведения в конфликтных ситуациях</p>		
Тема 4. Конфликтные ситуации и их решение.	Содержание учебного материала		12	
	<p>- Причины возникновения конфликтных ситуаций при проезде на жд транспорте</p> <p>- Предупреждение конфликтных ситуаций с пассажирами и действия проводника пассажирского вагона при их возникновении</p> <p>- Типологии конфликтов, возникающих при обслуживании пассажиров</p> <p>- Пути разрешения</p> <p>- Нестандартные ситуации при поездке на жд транспорте</p> <p>- Пути решения конфликтов в нестандартных</p>	<p>(ЛР 7) Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p>(ЛР14)Соблюдающий нормы профессиональной этики и правила этикета, эстетику внешнего облика, применяющий в общении с пассажирами различные средства, техники и приемы эффективного общения, ведения беседы,</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	

	<p>ситуациях</p> <ul style="list-style-type: none"> - Рациональное поведение в конфликтных ситуациях - Переговоры - Правила слушания пассажиров - Правила ведения беседы - Невербальные средства общения проводника с пассажирами - Классификация невербальных средств общения 	<p>определяющий тактику поведения в конфликтных ситуациях</p> <p>(ЛР 15) Демонстрирующий высокие навыки для профессионального выполнения работы, связанной с организацией пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте РФ, основами обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта в пути следования, устройством и оборудованием пассажирских вагонов и спецвагонов, технологией сопровождения грузов и спецвагонов, технологией выполнением работ кассира билетного</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	
Зачет			2	
Всего:			36	
Самостоятельные работы	<p><u>Практическое занятие №1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Форменная одежда проводников обслуживающих пассажиров - Стиль женского образа работника <p><u>Практическое занятие № 2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Создания образа для женщин-проводников - Стиль мужского образа работника РЖД <p><u>Практическое занятие №3</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Типы личности - Обслуживание маломобильных пассажиров 	<p>(ЛР 7) Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p>(ЛР 14) Соблюдающий нормы профессиональной этики и правила этикета, эстетику внешнего облика, применяющий в общении с пассажирами различные средства, техники и приемы эффективного общения, ведения беседы, определяющий тактику поведения в конфликтных ситуациях</p> <p>(ЛР 15) Демонстрирующий высокие навыки для профессионального выполнения работы, связанной с организацией пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте РФ, основами обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта в пути следования, устройством и оборудованием пассажирских вагонов и спецвагонов, технологией сопровождения грузов и спецвагонов, технологией выполнением работ кассира билетного</p>	<p>18</p>	

	Итого:		54	

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. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины предполагает наличие:

№	Наименование
	Кабинеты:
1	Основы культуры профессионального общения

Технические средства обучения:

- мультимедийной оборудование (экран, проектор, ноутбук);
- лицензионное программное обеспечение.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2015
2. Эффективное деловое общение. Антология. – М.: Альпина бизнес букс, 2016

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.keyb.ru/info/obyazannosti-provodnika/>
2. <https://www.gudok.ru>
3. https://studopedia.ru/10_143607_rabota-s-nestandartnimi-situatsiyami-prosbami-konfliktami.html
4. <http://www.iprbookshop.ru/1129.html>
5. <http://www.iprbookshop.ru/1134.html>.

3.3 Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение. Наличие высшего профессионального образования, соответствующего педагогическому профилю.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
--------------------------------------------------------------------------------------	-----------------	---------------

ОК 1. Понимать и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация интереса к будущей профессии; - активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; - участие в конкурсах профмастерства 	<ul style="list-style-type: none"> -наличие положительных отзывов от мастера производственного обучения; -профориентационное тестирование; - экспертное
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	<ul style="list-style-type: none"> - грамотное составление плана практических работ; - демонстрация правильной последовательности выполнения действий во время практических работ; - применение полученных знаний в деловых контактах, при решении конфликтных ситуаций 	наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	<ul style="list-style-type: none"> - решение стандартных задач в области профессиональной деятельности; - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; 	-наблюдение и оценка мастера производственного обучения на практических занятиях
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся определяет задачи для поиска информации; - определяет необходимые источники информации; - планирует процесс поиска; - структурирует получаемую информацию, выделяет наиболее значимое в перечне информации; - оценивает практическую значимость результатов поиска; - оформляет результаты поиска; 	<ul style="list-style-type: none"> - экспертное наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использует современное программное обеспечение 	<ul style="list-style-type: none"> - экспертное наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся демонстрирует знание психологических основ деятельности коллектива и особенностей личности; - демонстрирует умение организовывать работу коллектива, взаимодействовать с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и 	

	производственной практик	
ОК 7. Проводить мероприятия по защите пассажиров и работников в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение.	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся демонстрирует знания по защите пассажиров и работников в чрезвычайных ситуациях; - ведет работу по предупреждению возникновения чрезвычайных ситуаций 	
ПК 1.2. Обеспечить безопасную посадку и высадку пассажиров, учет и информирование руководства о наличии свободных и освобождающихся мест.	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение техники безопасности при проезде пассажиров в том числе, посадке и высадке; - организация работы по учету и информированию руководства о наличии свободных и освобождающихся мест 	
ПК 1.3. Обслуживать пассажиров в вагоне пассажирского поезда внутреннего и международного сообщения в пути следования.	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация знаний по обслуживанию пассажиров поездов внутреннего и междугороднего сообщения 	
ПК 1.4. Обеспечивать комфортность и безопасность проезда пассажиров в вагоне.	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация навыков обслуживания пассажиров; - соблюдение техники безопасности при обслуживании пассажиров 	
ПК 4.1. Оформлять и продавать проездные и перевозочные документы на железнодорожном транспорте.	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация знаний при оформлении и продаже проездных и перевозочных документов; - тактичное взаимодействие с пассажирами в ходе общения и обслуживания пассажиров 	
ПК 4.2. Принимать проездные и перевозочные документы от граждан в случаях их отказа от поездки и возвращать им деньги.	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация навыков и умений при приемке проездных и перевозочных документов 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	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация навыков при получении, хранении и сдаче денежных средств и бланков строгой отчетности; - основ финансовой грамотности; 	

порядке.		
----------	--	--