


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Архангельской области
«Архангельский политехнический техникум»
(ГАПОУ АО «Архангельский политехнический техникум»)

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
по учебно-производственной
работе

_____ А.В. Афанасьева
« 11 » декабря 2022г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

г. Архангельск

2022 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) 43.01.06 (100120.01) Проводник на железнодорожном транспорте, утверждённым приказом Минобрнауки России от 2 августа 2013 г. N 727 (ред. от 13.07.2021).

Организация-разработчик: ГАПОУ АО «Архангельский политехнический техникум»

Разработчик:

Сухановская Т.В., преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии общего гуманитарного и социально-экономического цикла

Протокол № _____ от «_____» 20____ г.

Председатель Собашникова М.В. _____
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.05 «Основы культуры профессионального общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.05 «Основы культуры профессионального общения» является обязательной частью общепрофессионального учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 43.01.06 (100120.01) Проводник на железнодорожном транспорте

Особое значение учебная дисциплина имеет при формировании и развитии:

Код	Наименование общих компетенций
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. Определяются в соответствии с ФГОС по профессии (специальности) только компетенции, формируемые в рамках данного учебного предмета/учебной дисциплины
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
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп.

	Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
У 1	соблюдать нормы профессиональной этики и правила этикета;
У 2	применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
У 3	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
У 4	определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;
У 5*	конструктивно взаимодействовать в процессе межличностного общения;
У 6*	проявлять уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп;
У 7*	сохранять, преумножать и транслировать культурные традиции и ценности многонационального российского государства
У 8*	владеть основами эстетической культуры
З 1	правила обслуживания пассажиров;
З 2	основы профессиональной этики и этикета;
З 3	эстетику внешнего облика проводника пассажирского вагона;
З 4	психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона;
З 5	механизмы взаимопонимания в общении;
З 6	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
З 7	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.
З 8*	приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
З 9*	культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
З 10*	основ эстетической культуры

1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	У 1 - соблюдать нормы профессиональной этики и правила этикета; У 2 - применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	З 1 - правила обслуживания пассажиров; З 2 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

ОК 2	У 3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	З 3 - эстетику внешнего облика проводника пассажирского вагона;
ОК 3	У 1 - соблюдать нормы профессиональной этики и правила этикета; У 3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	З 1 - правила обслуживания пассажиров; З 4 - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона;
ОК 4	У 3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	З 5 - механизмы взаимопонимания в общении; З 6 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
ОК 5	У 2 - применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	З 5 - механизмы взаимопонимания в общении; З 6 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
ОК 6	У 1 - соблюдать нормы профессиональной этики и правила этикета; У 2 - применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У 3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У 4 - определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	З 1 - правила обслуживания пассажиров; З 2 - основы профессиональной этики и этикета; З 3 - эстетику внешнего облика проводника пассажирского вагона; З 4 - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона; З 6 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; З 7 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности
ОК 7	У 3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У 4 - определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	З 1 - правила обслуживания пассажиров; З 2 - основы профессиональной этики и этикета;
ПК 1.2	У 2 - применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У 3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	З 1 - правила обслуживания пассажиров; З 2 - основы профессиональной этики и этикета; З 4 - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона;

	саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У 4 - определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона; З 6 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
ПК 1.3	У 1 - соблюдать нормы профессиональной этики и правила этикета; У 2 - применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У 3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У 4 - определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	З 1 - правила обслуживания пассажиров; основы профессиональной этики и этикета; З 3 - эстетику внешнего облика проводника пассажирского вагона; З 4 - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона; З 6 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; З 7 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности
ПК 1.4	У 1 - соблюдать нормы профессиональной этики и правила этикета; У 2 - применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У 3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У 4 - определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	З 1 - правила обслуживания пассажиров; З 2 - основы профессиональной этики и этикета; З 4 - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона;
ПК 4.1	У 4 - определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	З 1 - правила обслуживания пассажиров; З 2 - основы профессиональной этики и этикета; З 6 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; З 7 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности
ПК 4.2	У 3 - использовать приемы	З 1 - правила обслуживания

	саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У 4 - определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;	пассажиров; З 2 - основы профессиональной этики и этикета; З 6 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
ПК 4.3	У 2 - применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	З 1 - правила обслуживания пассажиров; З 2 - основы профессиональной этики и этикета; З 6 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
ЛР 7	У 5* - конструктивно взаимодействовать в процессе межличностного общения;	З 8* - приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
ЛР 8	У 6* - проявлять уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп; У 7* - сохранять, преумножать и транслировать культурные традиции и ценности многонационального российского государства;	З 9* - культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 11	У 8* - владеть основами эстетической культуры	З 10* - основ эстетической культуры

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины / максимальная учебная нагрузка	66
в т. ч.:	
теоретическое обучение	22
практические занятия	22
Самостоятельная работа	22
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Номер учебного занятия	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, час.	Коды ПК, ОК и ЛР, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Тема 1. Эстетическая культура			4	ОК 1, ОК 3, ЛР 11
	1	Общие сведения об эстетической и этической культуре. Нравственное поведение людей. Основные категории этики. Взаимосвязь категорий «Мораль» и «Этика».	2	
	2	Практическое занятие № 1. Определение навыков интеллектуальных способностей и эстетического вкуса. Тренинг «Культурный ли вы человек?» Значение нравственных норм в современном мире.	2	
		<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
Тема 2. Профессиональная этика. Деловой этикет и его принципы			6	ОК 1, ОК 3, ОК 6, ПК 1.3, ЛР 8
	3	Понятие профессиональной этики. Моральные принципы профессиональной этики, их значение.	2	
	4	Основные заповеди делового этикета по Дж. Ягер. Нравственные требования к профессиональному поведению	2	
	5	Практическое занятие № 2. Профессиональная этика проводника. Культура обслуживания пассажиров	2	
		<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> - Найти значение терминов, используя электронные словари: мораль, этика, нравственность, коммуникация, деловая беседа, средство общения. - проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к	4	

		<i>параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем);</i> - подборка материала для сообщения по теме «Профессиональная этика в сфере обслуживания»		
Тема 3. Психологические стороны делового общения			10	ОК 2, ОК 4, ОК 5, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ЛР 7
	6	Общение – основа человеческого бытия. Классификация видов общения	2	
	7	Общение как коммуникация. Вербальное и невербальное общение.	2	
	8	Практическое занятие № 3 Успех делового общения. Деловая беседа. Деловая переписка.	2	
	9	Практическое занятие № 4. Отработка навыков речевого этикета. Тренинг «Умеете ли вы общаться?» Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения.	2	
	10	Практическое занятие № 5. Культура речи и языка в деловом общении. Деловые бумаги.	2	
		Самостоятельная работа обучающихся: - <i>написание рефератов по темам: «Деловая беседа по телефону»; «Русский речевой этикет»: этические нормы речи.»</i> - <i>проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем)</i> - <i>подбор психологических тестов по теме «Психология общения» и провести самодиагностику.</i>	4	
Тема 4. Появление индивидуальных особенностей личности в деловом общении			6	ОК 2, ОК 6, ОК 5, ПК 1.3, ПК 1.4, ЛР 7
	11	Характер и темперамент.	2	
	12	Восприятие, понимание, взаимодействие в процессе делового общения. Коммуникативные барьеры	2	
	13	Практическое занятие № 6 Тренинг «Волевые качества человека» Определение характера и темперамента человека по его внешнему виду и поведению.	2	
		Самостоятельная работа обучающихся: - <i>подготовка информационных сообщений: «Жесты и мимика,</i>	4	

		<i>свидетельствующие о лжи», «Общение с посетителями».</i> <i>- проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).</i>		
Тема 5. Конфликты в деловом общении			8	ОК 3, ОК 6, ПК 1.3, ЛР 7, ЛР 8
	14	Конфликты. Виды, источники и причины конфликтов. Прямые и косвенные гашения конфликтов.	2	
	15	Практическое занятие № 7 Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Пути преодоления конфликтов	2	
	16	Практическое занятие № 8 Конфликт в деловом общении. Практика решения конфликтов	2	
	17	Практическое занятие № 9 Тренинг «Конфликтный ли вы человек?» Анализ конфликтных ситуаций при обслуживании различных типов пассажиров.	2	
		Самостоятельная работа обучающихся: <i>- составление и решение ситуационной задачи: «Конфликтные ситуации в деловых отношениях и общении».</i> <i>- проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем);</i> <i>- подготовка к компьютерной презентации по теме: «Саморегуляция поведения как основа бесконфликтного общения»</i>	4	
Тема 6. Формирование имиджа делового человека			8	ОК 1, ОК 5, ПК 1.3, ПК 1.4, ЛР 11
	18	Составление имиджа делового человека. Значение стиля. Требования к причёске, макияжу, аксессуарам делового человека	2	
	19	Интерьер рабочего помещения. Визитные карточки, сувениры и подарки в деловом общении	2	
	20	Практическое занятие № 10 Формирование имиджа делового человека. Изучение внешнего облика проводника; форменной одежды и знаки различия.	2	
	21	Практическое занятие № 11 Интерьер рабочего помещения (купе; место кассира)	2	
		Самостоятельная работа обучающихся:	4	

		- подготовка доклада по теме «Имидж деловой женщины», «Имидж делового мужчины»; - подборка дополнительного материала по теме; - подготовка к дифференцированному зачету		
	22	<i>Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачёт</i>	2	
		<i>Всего (включая самостоятельную работу), час.</i>	66	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Реализация программы учебной дисциплины производится в следующем специальном помещении:

Кабинет «Культуры профессионального общения», оснащенный:

- рабочим местом преподавателя,
- рабочими местами по числу обучающихся,
- техническими средствами обучения: мультимедийная установка, принтер.

Реализация программы учебной дисциплины обеспечена учебно-методическим комплексом, включающим методические материалы по изучению теоретического материала, методическими указаниями по выполнению практических работ, оценочными материалами, презентации, соответствующие темам программы учебной дисциплины.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования/ .Г.М. Шеламова.-М.: Издательский центр «Академия», 2016.-192с.

2.Семищенко, В.Н. Пассажирские перевозки: Пособие для проводников пассажирского вагона./В.Н. Семищенко М.: Маршрут, 2005 г.-377 стр (не переиздавался).

3.2.2. Электронные издания

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

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

3.2.3. Дополнительные источники

1. Усов, В.В. Деловой этикет: учеб. Пособие для студ. Учреждений сред. проф. образования/ В.В. Усов.-М.: Издательский центр «Академия», 2011.-400с.

2.Богданова, О Как флегматику понять холерика, или Секреты семейной совместимости/ Ольга Богданова.- М.: АСТ: Полиграфиздат. 2010.:192с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>З 1 - правила обслуживания пассажиров;</p> <p>З 2 - основы профессиональной этики и этикета;</p> <p>З 3 - эстетику внешнего облика проводника пассажирского вагона;</p> <p>З 4 - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона;</p> <p>З 5 - механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>З 6 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>З 7 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности</p>	<p><i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены, например, точность, объем информации и её соответствие научным подходам:</i></p> <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правил обслуживания пассажиров; - основы 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; - механизмов взаимопонимания в общении; - техник и приемов общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности 	<p><i>Какими процедурами производится оценка, например тест, опрос и др:</i></p> <p>Наблюдения на практических занятиях с № 1 по № 11; опрос, тестирование, деловая игра, тренинг, дифференцированный зачёт.</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>У 1 - соблюдать нормы профессиональной этики и правила этикета;</p> <p>У 2 - применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>У 3 - использовать приемы</p>	<p><i>Характеристики демонстрируемых умений, например, точность выполнения работ, соответствие требованиям, выполнение за необходимое время</i></p> <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение норм профессиональной этики и правил этикета; 	<p><i>Например: практическая работа</i></p> <p>Наблюдения на практических занятиях с № 1 по № 11; опрос, тестирование, деловая игра, тренинг, дифференцированный зачёт.</p>

<p>саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У 4 - определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - применение различных средств, техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности; - использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - определение тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности 	
<p>ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11</p>	<p>Учитываются в ходе оценивания знаний и умений по учебной дисциплине. <i>Критерии и методы для личностных результатов не планируются</i></p>	
<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</p>		