

БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ОРЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ ИМЕНИ В.А.ЛАПОЧКИНА»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.10 Основы культуры профессионального общения**

**для специальности
43.02.06 Сервис на транспорте
(для железнодорожного транспорта)**

Базовая подготовка среднего профессионального образования

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) на железнодорожном транспорте**

Организация-разработчик:

Бюджетное профессиональное образовательное учреждение Орловской области «Орловский техникум путей сообщения имени В.А. Лапочкина»

Разработчики:

Корогодина А.Н., председатель предметно-цикловой комиссии железнодорожных дисциплин;

Акулова Л.Н., преподаватель

Рассмотрено, одобрено и рекомендовано к использованию на заседании предметно-цикловой комиссии железнодорожных дисциплин

Протокол № __10__ от «_16__»____06____2020__г.

Проверено:

Методист

Киселева Е.П. _____



Согласовано:

Зам. директора

Симонова Г.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.

Основы культуры профессионального общения

1.1. Область применения примерной программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.06 Сервис на транспорте** (по видам транспорта) (базовая подготовка).

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке по профессии 17334 Проводник пассажирского вагона.

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

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной 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 учебной 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 и общения;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;
самостоятельной работы обучающегося 24 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
в том числе:	
тематика проектной работы	24
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Основы культуры профессионального общения		48	
Введение	Задачи предмета «основы культуры профессионального общения». Общие понятия о культуре и ее роли в обществе. Общее понятие об общении. Сущность культуры общения.	2	2
Тема 1.1. Эстетическая культура.	Общие сведения об эстетике-науке. Основные области эстетической деятельности человека. Общее понятие об эстетической культуре. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности. Сферы эстетической культуры: архитектура, искусство дизайн, техническая эстетика, эстетика быта, мода и др. Сущность эстетического воспитания; его значение. Понятие об эстетическом чувстве, идеале. Эстетическая оценка. Эстетическая способность. Эстетическая потребность. Понятие об эстетическом вкусе; его проявление и значение. Роль искусства в эстетическом воспитании. Общественная роль искусства. Виды и жанры искусства; их специфика. Роль искусства в формировании эстетического вкуса. Значение искусства для повышения общей культуры человека. Выдающиеся имена в мире искусства (скульптура, архитектура, живопись, музыка, литература и др.); произведения мастеров различных исторических периодов; их роль и эстетическое значение.	6	1
	Семинарские занятия : 1.Сферы эстетической культуры. Эстетическая потребность 2.Общественная роль искусства.	4	

Тема 1. 2. Этическая культура	<p>Общее понятие об этической культуре. Сведения о науке этике. Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика». Основные категории этики. Роль морали в формировании личности; в поведении человека. Нравственные принципы. Понятие о профессиональной этике. Моральные принципы в профессиональной этике, их значение. Категории профессиональной этики. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство. Понятие «юридическая этика».</p> <p>Поведение человека; его зависимость от нравственных качеств личности. Нравственные требования к профессиональному поведению: доброжелательность, вежливость, тактичность и др.</p> <p>Понятие об этике. Сравнительная характеристика этикета и морали. Сферы действия этикета. Аспекты проявления культуры общения. Критерии оценки культуры общения. Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом. Общие правила поведенческого этикета</p> <p>Общение. Виды общения. Выбор вида общения. Знакомство, приветствия и прощания; общие правила при различных ситуациях в т.ч. в официальном общении.</p> <p>Походка. Жесты; требования к ним (сдержанность, целесообразность). Общие правила речевого этикета Понятия «культура речи», «речевой этикет».</p> <p>Техника речи. Пути достижения выразительности речи. Выбор и значение выбора лексики, интонации, ритма и др. средств. Формулы вежливости или речевые стереотипы.</p>	4	1
	<p>Семинарские занятия :</p> <p>1. Мораль и этика.</p> <p>2. «Юридическая этика». Поведенческий этикет.</p>	4	
Тема 1.3. Психология общения.	<p>Общие сведения о науке психологии. Основные сведения о психологических процессах (ощущение, восприятие, мышление, эмоции, чувства, воля), о психических состояниях человека (бодрость, усталость, удовлетворенность, активность). Психологические основы общения. Роль психологии в повышении культуры общения. Общее понятие о личности; процесс формирования личности; психологическая структура личности.</p> <p>Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона. Зависимость</p>	6	2

	<p>профессиональных качеств от психических свойств личности. Целесообразность учета и развития профессиональных способностей. Роль самосознания. Самоанализ. Рефлексия. Специфика трудовой деятельности работника контактной зоны; ее компоненты. Коммуникативные умения и навыки (ориентировка во времени, в отношениях, в ситуациях).</p> <p>Характеристика процесса делового общения с психологической точки зрения. Фазы контакта. Уровни общения. Понятие о конвенциональном, примитивном, стандартизованном, игровом, духовном и деловом уровнях общения. Формальное общение. Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении.</p>		
	<p>Семинарские занятия : 1. Психология общения. Профессиональные качества и психические свойства личности. 2. Роль самосознания в профессиональной деятельности 3. Профессиональное общение с учетом психологических свойств личности.</p>	6	
	<p>Внеаудиторная самостоятельная работа. 1. Составить опорные конспекты по специфике трудовой деятельности работника контактной зоны (проводники пассажирского вагона). 2. Разработать проект «особенности общения в конфликтных ситуациях»</p>	7	
Тема 1.5.Имидж делового человека.	<p>Понятие «Имидж». Основные составляющие имиджа: эстетика внешнего вида., манеры поведения, речь, умение общаться с другими и др. Значение гармоничного сочетания деловых качеств и личностных характеристик. Составляющие внешнего облика проводника пассажирского вагона, требования к внешнему облику. Мода, стиль, вкус. Характеристика основных направлений современной моды. Основные проявления индивидуального стиля. Понятие "фирменный стиль". Показатели хорошего вкуса. Чувство меры и его значение. Одежда. Деловой стиль костюма. Цветовые решения костюма. Варианты костюма. Значение классических решений делового костюма. Самокоррекция, ее значение.</p>	3	2
	<p>Семинарские занятия : 1. Значение имиджа. 2. Профессиональный имидж.</p>	4	

	Внеаудиторная самостоятельная работа. 1. Составить опорные конспекты по имиджу работника контактной зоны (проводники пассажирского вагона). 2. Разработать проект «Я дизайнер по созданию одежды для работников железной дороги».	10	
Тема 1.6. Культура речи.	Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Правильное употребление и произношение слов. Использование словарей. Вредность многословия. Понятие о "лишних" словах в используемых оборотах речи. Слова-паразиты. Правила использования иностранных слов. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях и др. Грамотность, логичность, эмоциональность речи, как условия делового контакта. Тон разговора, выступления; его значение.	2	2
	Семинарские занятия : 1. Особенности речи. 2. Невербальное общение.	4	2
	Внеаудиторная самостоятельная работа: - составить словарь использования профессиональных терминов в разговорной речи проводника железнодорожного вагона; - составить словарь использования иностранных профессиональных терминов в разговорной речи проводника железнодорожного вагона;	7	
Тема 1.7. Интерьер рабочего помещения как область делового этикета	Общие сведения о дизайне; его сущность и роль в создании предметной среды. Роль дизайна в проектировании интерьера рабочего помещения. Эстетическое решение помещений в зависимости от назначения. Значение этического единства интерьера. Требования к организации и оформлению интерьера рабочего помещения: освещение, цвет, офисная мебель, декоративные элементы и др. Правила содержания помещений и рабочего места . Значение организации интерьера помещения и рабочего места.	1	
	Семинарские занятия :	2	

	1. Интерьер рабочего помещения.		
	Самостоятельная работа	24	
	Всего:	72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методического обеспечения;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей. Лань, 2018
2. Шеламова Г.М. Психология общения.: учебное пособие, Академия, 2018

Дополнительная литература:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения, учебник. – М.: АKADEMA, 2002

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения	
Соблюдать нормы профессиональной этики и правила этикета.	Самостоятельная работа.
Применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	Тестирование
Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Индивидуальные задания тестирование Самостоятельные работы
Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	Тестирование
Применять правила обслуживания пассажиров	Самостоятельная работа
Умение соблюдать эстетику внешнего облика проводника пассажирского вагона;	Тестирование
Использовать психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона.	Индивидуальные задания тестирование Самостоятельные работы
Пользоваться механизмами взаимопонимания и общения.	Индивидуальные задания тестирование Самостоятельные работы
Соблюдать техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	Тестирование
Знания	
основы профессиональной этики и этикета.	Тестирование
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности;	Индивидуальные задания
правила обслуживания пассажиров	Тестирование
техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	Самостоятельная работа
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности проводника пассажирского вагона.	Индивидуальные задания тестирование Самостоятельные работы

Поурочное планирование
Основы культуры профессионального общения
(48часов; из них **24** лабораторно-практических)

№п/п	Тема	Домашнее задание
1	Задачи предмета. Общие понятия о культуре	
2	Общие понятия об общении	
3	Общие сведения об эстетике-науке.	
4	Общие понятия об эстетической культуре	
5	Сферы эстетической культуры	
6	Сущность эстетического воспитания.	
	Лабораторно-практические занятия	
7,8	1.Сферы эстетической культуры.	
9,10	2.Эстетическая потребность.	
11,12	3.Общественная роль искусства.	
13	Общие понятия об этической культуре.	
14	Роль морали в формировании личности, в поведении человека.	
	Лабораторно-практические занятия	
15,16	1. Мораль и этика.	
17,18	2. «Юридическая этика».	
19,20	3.Поведенческий этикет.	
21	Общие сведения о науке психологии.	
22	Психологические основы общения.	
23	Общие понятия о личности.	
24	Психологические особенности делового общения.	
	Лабораторно-практические занятия	
25,26	1. Психология общения.	
27,28	2.Профессиональные качества и психические свойства личности.	
29,30	3.Роль самосознания в профессиональной деятельности	
31,32	4.Профессиональное общение с учетом психологических свойств личности.	
33	Понятие «Имидж».	
34	Основные составляющие имиджа.	
35.	Требования к внешнему облику проводника пассажирского вагона.	
	Лабораторно-практические занятия	
36,37	1. Значение имиджа.	
38,39	2. Профессиональный имидж.	
40.	Основные требования к речи.	
41	Элементы речевого этикета: грамотность, логичность.	
	Лабораторно-практические занятия	
42,43	1. Особенности речи.	
44,45	2. Невербальное общение.	
46	Общие сведения о дизайне.	
	Лабораторно-практические занятия	
47,48	Правила содержания помещения и рабочего места.	

