Тамбовское областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Железнодорожный колледж имени В.М. Баранова»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждаю  Зам. директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Зайцева Л.И. |

ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03. Психология общения

по специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

(углубленная подготовка)

г. Мичуринск

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (углубленная подготовка).

Организация-разработчик: ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Разработчики:

Веткина Н.В., преподаватель ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Колмыкова Т.В., методист ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Рассмотрено и одобрено на заседании

базовой кафедры (БК) 43.02.06, 23.02.01

Протокол № \_\_\_\_«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

Председатель БК\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Зацепина Г.Д. /

# СОДЕРЖАНИЕ

|  |
| --- |
|  |
| ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ |
| СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ |
| условия реализации учебной дисциплины |
| Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины |

1. паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03. Психология общения
   1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) углубленной подготовки.

Программа учебной дисциплины может быть использована в среднем профессиональном образовании по специальностям, входящим в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке по профессии 17334 Проводник пассажирского вагона.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины — требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь:

* применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
* использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

знать:

* взаимосвязь общения и деятельности;
* цели, функции, виды и уровни общения;
* роли и ролевые ожидания в общении;
* виды социальных взаимодействий;
* механизмы взаимопонимания в общении;
* техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
* этические принципы общения;
* источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Специалист по сервису на транспорте (углубленной подготовки) должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

ПК 3.4. Обеспечивать защиту деятельности транспорта от актов незаконного вмешательства.

ПК 3.7. Организовывать обеспечение безопасности в чрезвычайных ситуациях.

ПК 4.1. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте.

ПК 4.5. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств и управлять ею.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Объем часов |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 72 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 48 |
| в том числе: |  |
| практические занятия | - |
| Самостоятельная работа студента (всего) | 24 |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | 1 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.03. Психология общения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов профессионально модуля (ПМ) междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | | Объем часов | Уровень освоения |
| 1 |  | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. Общение как нравственно-психологическая  проблема |  |  | 20 | 2 |
| Тема 1.1 Психология общения как наука |  | О предмете и задачах психологии общения.  Становление психологии общения как науки.  Теоретические основы психологии общения.  Характеристика методов психологического исследования.  Специфика психологической проблематики личности.  Психологическая структура личности. | 6 | 2 |
| Тема 1.2 Пихологические характеристики и типология личности |  | Самопознание, самопонимание и самооценка  Социально-психологические типы личности  Понятие социализации  Механизмы социализации личности | 8 | 2 |
| Тема 1.3 Социализация личности |  | Социальные нормы и способы их усвоения  Стадии процесса социализации  Особенности процесса социализации | 6 | 2 |
|  |  | Контрольная работа | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа | 8 |  |
|  | Подготовка сообщений по темам: Психологическая структура личности. Механизмы социализации личности. Особенности процесса социализации. |  |  |
| Раздел 2. Межличностные отношения |  |  | 13 |  |
| Тема 1.1 Виды межличностных отношений |  | Социальные отношения и социальная дифференциация  Социальная роль и ролевые отношения  Межличностные отношения  Формы межличностных отношений | 8 | 2 |
| Тема 1.2 Психология общения |  | Структура, функции и виды общения  Общение как обмен информацией (коммуникация)  Общение как взаимодействие (интеракция)  Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция) | 5 | 2 |
|  |  | Контрольная работа | 1 | 2 |
| Самостоятельная работа | | 8 |  |
|  | Подготовка сообщений по темам: Социальная роль и ролевые отношения. Формы межличностных отношений. Общение как взаимодействие. |  |  |
| Раздел 3. Психологическая готовность к деятельности |  |  | 15 |  |
| Тема 1.1 Структура групп |  | Виды групп  Динамические процессы в малой группе  Лидерство и руководство  Проблема эффективности групповой деятельности | 4 | 2 |
| Тема 1.2 Природа конфликтов и пути их разрешения |  | Понятие конфликта в психологической науке  Конфликт как особая форма взаимодействия  Условия конструктивного разрешения конфликтов | 6 |  |
| Тема 1.3 Социально-психологический аспект проблемы деятельности |  | Характеристика деятельности в качестве социально-психологической проблемы  Интеграция развивающегося индивида в действующую систему деятельностей  Психологическая готовность к деятельности  Психология профессий | 5 |  |
|  | Самостоятельная работа | | 8 |  |
|  | Подготовка сообщений по темам: Лидерство и руководство. Конфликт как особая форма взаимодействия. Психологическая готовность к деятельности. |  |
|  | Дифференцированный зачет | 1 | 3 |
|  | Всего | 72 |  |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Социально- экономических дисциплин».

Оборудование учебного кабинета:

– посадочные места по количеству обучающихся;

– рабочее место преподавателя;

– компьютер или ноутбук с колонками;

– проектор;

– дидактический материал по дисциплине;

– раздаточный материал по дисциплине;

– нормативная документация по психологии общения;

– стенды, плакаты по дисциплине.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1.Федеральный закон от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (с изменениями от 23.07.2008 г.).

2. Постановление Правительства РФ от 25.08.1992 г. № 621 «Об утверждении Положения о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации» (в ред. постановлений Правительства РФ от 25.12.1993 г. № 1341, от 23.04.1996 г. № 526, от 08.02.1999 г. № 134, от 14.07.2001 г. № 535).

Учебники и учебные пособия:

1. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО. – М., 2019.
2. Волков Б.С. Психология общения: учебник для СПО. – М., 2018.
3. Ефремова Н. С. Психология общения. – М., 2019.
4. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионально образования. – М., 2018.

Дополнительные источники:

# Ефремова Н. С. Психология взаимопонимания. Практикум. – М., 2018.

# Захараш Т.Б. Психология общения: учебное пособие. – М., 2019.

# Интернет ресурсы

## [Электронно-библиотечная система IPR BOOKS / iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru/)- это ресурс, включающий электронно-библиотечную систему, печатные и электронные книги.

## Сайт Института психологии РАН <http://psychol.ras.ru>.

3. Электронная психологическая библиотека <http://www.gumer.info./bibliotek_buks/psihol>.

4. Журнал «Вопросы психологии» <http://www.voppsy.ru>.

5. Журнал «Мир психологии» http://psyhology.net.ru.

6. Хрестоматия «Психология». <http://azps.ru/hrest>.

7. Учебные материалы по психологии. <http://web-psychology.narod.ru>.

3.3.Кадровое обеспечение

Реализация программы учебной дисциплины обеспечивается педагогическими работниками.

Квалификация педагогических работников отвечает квалификационным требованиям. Педагогические кадры, имеют высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольной работы.

|  |  |
| --- | --- |
| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
| уметь:   * применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; * использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Экспертная оценка в рамках текущего контроля на лекциях. |
| знать:   * взаимосвязь общения и деятельности; * цели, функции, виды и уровни общения; * роли и ролевые ожидания в общении; * виды социальных взаимодействий; * механизмы взаимопонимания в общении; * техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; * этические принципы общения; * источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. | Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на лекциях  Экспертное наблюдение и оценка на лекциях, контрольной работе, устный опрос  Тестирование, дифференцированный зачет |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Демонстрация интереса к будущей профессии. | Экспертное наблюдение при выполнении практических работ Самооценка, направленная на самостоятельную оценку обучающимся результатов деятельности. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов. Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач. | Обратная связь, направленная на анализ и обсуждение результатов деятельности, выявление сильных/слабых компетенций обучающихся. Экспертное наблюдение и оценка при выполнении практических работ. |
| ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. | Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Диагностика, направленная на выявление типовых способов принятия решений. |
| ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Демонстрация навыков получения и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Экспертное наблюдение и оценка, при выполнении практических работ. |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные профессиональной деятельности. | Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. | Экспертное наблюдение и оценка, при выполнении практических работ. |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями, наставниками в ходе выполнения заданий по учебной практике. | Социометрия, направленная на оценку командного взаимодействия и ролей участников. |
| ОК 7 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. | Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. | Экспертное наблюдение и оценка, при выполнении практических работ. |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | Самооценка личностных качеств при выполнении работ на практике. | Социометрия, направленная на оценку командного взаимодействия и ролей участников. |
| ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности. | Обоснование выбора и применения технологий в профессиональной деятельности. | Обратная связь, направленная на анализ и обсуждение результатов деятельности, выявление сильных/слабых компетенций обучающихся. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте. | - осуществление бронирования пассажирских мест на транспорте;  - применение автоматизированных систем бронирования билетов. | Наблюдение и оценка на практических занятиях. |
| ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях. | -оформление билетов пассажирам в прямом и обратном направлениях;  - применение законодательных актов и нормативной документации по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;  - оформление возврата и обмена билетов;  - ведение кассовой отчетности;  - определение транспортного тарифа за перевозку;  - применение автоматизированных систем оформления проездных документов. | Экспертная оценка деятельности: на практике, в ходе выполнения практических занятий. |
| ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки. | - бронирование багажных и грузовых перевозок;  - осуществление бронирования свободных багажных и грузовых ёмкостей на транспорте. | Наблюдение и оценка на практических занятиях. |
| ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию. | - оформление грузовой (почтовой) документации;  - ведение кассовой отчетности;  - определение транспортного тарифа за перевозку;  - применение правил перевозок грузов на особых условиях, опасных грузов. | Наблюдение и оценка на практических занятиях. |
| ПК.1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин. | - бронирование мест в гостиницах и аренда автомашин;  - организация трансфера. | Наблюдение и оценка на практических занятиях. |
| ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта. | - обоснованный выбор и правильность организации предоставления пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта. | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях. |
| ПК 2.2.  Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта | - точность, технологическая грамотность, обоснованный выбор и правильное обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.  работать с техническими средствами связи;  своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;  осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта. | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях,  Самооценка, направленная на самостоятельную оценку результатов деятельности обучающихся. |
| ПК-2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта. | -владение технологией выполнения и обоснованное использование способов, оборудования, в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.  осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта. | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях. |
| ПК 3.4  Обеспечивать защиту деятельности транспорта от актов незаконного вмешательства. | -точное освидетельствование материалов сбора и проведения анализа данных по обеспечению безопасности на транспорте. | Экспертное наблюдение на практических занятиях, текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий |
| ПК 3.7  Организовывать обеспечение безопасности в чрезвычайных ситуациях. | -демонстрация организации действий персонала в чрезвычайных ситуациях на транспорте;  - умение вести переговоры с террористами;  - демонстрация стрельбы из ручного огнестрельного оружия;  - демонстрация определения типов боеприпасов, устройств, виды и свойства взрывчатых веществ;  - демонстрация навыков выявления диверсионно-террористические устройства на транспорте;  - грамотное проведение работ на технических средствах досмотра;  - демонстрация производства осмотры средств транспорта на безопасность. | Наблюдение и оценка на практических занятиях. |
| ПК 4.1. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте. | - правильность организации деятельности служб сервиса на транспорте. | Наблюдение и оценка на практических занятиях. |
| ПК 4.5. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств и управлять ею. | - правильность организации деятельности служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств и управления ею. | Экспертное наблюдение на практических занятиях, текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий |