

Министерство образования и науки Республики Марий Эл  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Республики Марий Эл «Автодорожный техникум»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по  
профессии

**38.01.01 Оператор диспетчерской (производственно- диспетчерской)  
службы**

2023 г.

РАССМОТРЕНА  
на заседании ЦМК профессионального  
цикла  
Протокол № 6  
от «19» сентября 2022 г.  
Председатель Н.В.Щеглов



УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по УР  
О.А.Федотова  
2023 г.

Разработчик:  
Максимова Т.В., преподаватель ГБПОУ Республики Марий Эл «Автодорожный техникум»

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее СПО) **38.01.01 Оператор диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы.**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих) по профессии **38.01.01 Оператор диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы**.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области экономики и управления.

**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:**

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнерами;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- этику деловых отношений;
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;
- основы психологии производственных отношений;
- основы управления и конфликтологии.

**1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 56 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 38 часов;

самостоятельной работы обучающегося 18 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>56</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>38</b>
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	22
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>18</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся			Объем часов	Уровень усвоения
<b>Раздел 1. Этика и культура поведения</b>				<b>34</b>	
<b>Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			<b>2</b>	
	1	1	Культура и ее роль в современном обществе	1	ОК 1-7
	2	2	Этикет и сферы его действия	1	ПК 1.1-1.3
			<b>Практические занятия</b>	<b>1</b>	
	3	1	Пр. 3.1 Этикет знакомства, представления, приветствия, прощания	1	
			<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>3</b>	
		1	Подготовить сообщение «Соотношение понятий «этика», «эстетика», «этикет»	1	
		2	Подготовить сообщение «Мораль и нравственность»	1	
		3	Подготовить сообщение «Добро и зло»	1	
<b>Тема 1.2. Профессиональная этика</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			<b>12</b>	
	4	1	Деловой этикет	1	ОК 1-7
	5	2	Профессиональный такт оператора диспетчерской службы	1	ПК 1.1-1.3
	6	3	Требования к внешнему виду оператора диспетчерской службы	1	ПК 2.1-2.3
	7	4	Речевой этикет в деловом общении	1	
	8	5	Культура телефонного общения	1	
	9	6	Деловая беседа. Деловой протокол	1	
	10	7	Культура делового письма	1	
	11	8	Публичное выступление	1	
	12	9	Особенности общения с иностранными партнерами	1	
	13	10	Организация рабочего места	1	
	14	11	Подарки в нашей жизни	1	
	15	12	Поведение за столом	1	
			<b>Практические занятия</b>	<b>9</b>	
	16	1	Пр. 3.2 Разрешение производственных ситуаций с помощью телефонного общения	1	
	17	2	Пр. 3.3 Составление заявления, объяснительной.	1	
	18	3	Пр. 3.4 Составление резюме	1	
	19	4	Пр. 3.5 Роль дизайнера в проектировании рабочего места	1	

	20	5	Пр. 3.6 Разработка и оформление рабочего места оператора диспетчерской службы	1	
	21	6	Пр. 3.7 Правила содержания помещений и рабочего места	1	
	22	7	Пр. 3.8 Искусство делать подарки	1	
	23	8	Пр. 3.9 Создание имиджа делового человека	1	
	24	9	Пр. 3.10 Составление профессионального этического кодекса профессии	1	
			<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>7</b>	
		1	Подготовить сообщение «Профессиональный долг и ответственность»	1	
		2	Подготовить сообщение «Профессионализм в контексте профессиональной этики»	1	
		3	Подготовить сообщение «Мода и стиль»	1	
		4	Подготовить сообщение «Особенности национальной этики»	1	
		5	Привести примеры нарушения профессиональной этики	1	
		6	Составить свои варианты этических норм в профессиональной деятельности	1	
		7	Привести примеры профессионального долга и ответственности.	1	
<b>Раздел 2. Психологические аспекты делового общения</b>				<b>20</b>	
<b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия</b>			<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	25	1	Общение: виды, структура, функции	1	ОК 1-7
	26	2	Основы невербального общения	1	ПК 1.1-1.3
	27	3	Проксемические особенности невербального общения	1	ПК 2.1-2.3
	28	4	Кинесические особенности невербального общения	1	
	29	5	Перцептивная сторона общения	1	
	30	6	Успех делового общения	1	
			<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	31	1	Пр. 3.11 Определение уровня владения невербальными компонентами в процессе общения	1	
	32	2	Пр. 3.12 Определение уровня общительности	1	
			<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>5</b>	
		1	Подготовить сообщение «Визуальный контакт»	1	
		2	Подготовить сообщение «Вежливость и формы его проявления»	1	
		3	Привести примеры причин для создания барьера общения	1	
		4	Привести примеры неправильного употребления и произношения слов	1	
		5	Перечислить средства техники и выразительности речи. Привести примеры	1	

<b>Тема 2.2. Общение как коммуникация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			<b>2</b>	
	33	1	Коммуникативная культура в деловом общении	1	ОК 1-7
	34	2	Толерантность как принцип культурного общения	1	ПК 1.1-1.3
	<b>Практические занятия</b>			<b>2</b>	
	35	1	Пр. 3.13 Коммуникативность работника в коллективе	1	
	36	2	Пр. 3.14 Коммуникативные и организаторские способности работника	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			<b>3</b>	
		1	Подготовить сообщение «Влияние коммуникативных отношений на производительность труда»	1	
		2	Подготовить сообщение «Искусство комплимента»	1	
	3	Привести примеры проявления субординации в деловом общении	1		
<b>Раздел 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении</b>				<b>10</b>	
<b>Тема 3.1. Темперамент, характер и воля</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			<b>3</b>	
	37	1	Темперамент и характер человека	1	ОК 1-7
	38	2	Волевые качества личности	1	ПК 1.1-1.3
	39	3	Эмоции и чувства	1	ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.4
	<b>Практические занятия</b>			<b>2</b>	
	40	1	Пр. 3.15 Определение типа темперамента	1	
	41	2	Пр. 3.16 Составление характеристики друга	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			<b>1</b>	
		1	Подготовить сообщение «Приемы саморегуляции поведения»	1	
<b>Тема 3.2. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности</b>	<b>Содержания учебного материала</b>			<b>2</b>	
	42	1	Индивидуально - психологические особенности личности	1	ОК 1-7
	43	2	Специальные способности	1	ПК 1.1-1.3
	<b>Практические занятия</b>			<b>1</b>	
	44	1	Пр. 3.17 Определение способностей личности	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			<b>1</b>	
	1	Проанализировать способности друзей	1		
<b>Раздел 4. Конфликты в деловом общении</b>				<b>9</b>	



<b>Тема 4.1. Конфликт и его структура</b>	<b>Содержания учебного материала</b>		<b>2</b>	
	45	1   Типы конфликтов	1	ОК 1-7
	46	2   Типы конфликтных личностей	1	ПК 3.1-3.4
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	
	47	Пр. 3.18 Определение уровня конфликтности.	1	
	48	Пр. 3.19 Решение производственных ситуаций	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		<b>1</b>	
	1   Подготовить сообщение на тему «Предпосылки возникновения конфликта»	1		
<b>Тема 4.2. Правила поведения в конфликтных ситуациях</b>	<b>Содержания учебного материала</b>		<b>2</b>	
	49	1   Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	1	ОК 1-7 ПК 1.1- 1.3
	<b>Практические занятия</b>		<b>1</b>	
	50	1   Пр. 3.20 Снятие стресса в результате конфликта	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		<b>1</b>	
	1   Подготовить сообщение на тему «Профилактика стрессов»	1		
	51	1   Дифференцированный зачет	1	
<b>Всего:</b>			<b>56</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета деловой культуры

Оборудование учебного кабинета:

- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия;
- раздаточный материал для выполнения практических работ;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя

Технические средства обучения:

- компьютер;
- сканер;
- мультимедиа проектор;
- принтер.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основные источники**

1. Лавриненко В.Н. , Чернышова Л.И. Кафтан В.В. Деловая культура. – М.: Юрайт, 2020.

##### **Дополнительные источники**

1. Пост Э. Этикет. Классическое руководство. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2002.
2. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. – М.: Академия, 2009.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 2013

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b>	
– применять правила делового этикета;	практические занятия, внеаудиторные самостоятельные работы
– поддерживать деловую репутацию;	практические занятия, внеаудиторные самостоятельные работы
– соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	практические занятия
– пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	практические занятия, внеаудиторные самостоятельные работы
– выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	практические занятия
– налаживать контакты с партнерами;	практические занятия
– организовывать рабочее место.	практические занятия
<b>Знания:</b>	
– этика деловых отношений;	Тестирование, внеаудиторные самостоятельные работы
– основы деловой культуры в устной и письменной форме;	практические занятия
– нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
– основные правила этикета;	практические занятия
– основы психологии производственных отношений;	практические занятия
– основы управления и конфликтологии	практические занятия, тестирование, индивидуальные задания