

Приложение  
К программе СПО специальности  
08.02.11 «Управление, эксплуатация и  
обслуживание многоквартирного дома»

**Рабочая программа учебной дисциплины  
ОП.08 «ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Екатеринбург  
2022

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ... ..</b>	<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ... ..</b>	<b>10</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 08.02.11 «Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома»

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы:** входит в профессиональный учебный цикл и является общепрофессиональной дисциплиной.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

### уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме;
- определять качество оказываемых услуг;
- применять различные средства и методы делового общения;
- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;

### знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;
- правила обслуживания населения;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- способы и формы оказания услуг;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества услуг;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания

## 1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;  
самостоятельной работы обучающегося 16 час.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка</b>	32
в том числе:	
практические занятия	24
<b>Самостоятельная работа обучающегося</b>	<b>16</b>
Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	ОК
1	2	3	4
<b>РАЗДЕЛ 1. ЭТИКА КАК НАУКА</b>		<b>2</b>	
<b>Тема 1.1. Этика как наука</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01-09
	Понятие этики как науки. Основные направления этических исследований. Виды профессиональной этики.	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Изучение основных категорий этики: добро и зло, справедливость, долг, совесть, ответственность, достоинство и честь.	1	
<b>РАЗДЕЛ 2. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ЭТИКА</b>		<b>4</b>	ОК 01-09
<b>Тема 2.1. Сервисная деятельность; Жилищно-коммунальное хозяйство</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	Понятие государственного механизма. Сервисная служба и правила обслуживания населения. Жилищно-коммунальное хозяйство. Правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме. Требования к управляющим и работникам ЖКХ.	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Восприятие и понимание в процессе общения.	1	
<b>Тема 2.2. Этика управляющих и работников жилищно-коммунального хозяйства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01-09
	Служебная этика. Основные понятия профессиональной этики управляющих и работников ЖКХ. Основные функции и принципы этикета на службе.	1	
	<b>Практические занятия</b> Роль руководителя и работников в управлении ЖКХ.	1	
<b>РАЗДЕЛ 3. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ</b>		<b>16</b>	ОК 01-09
<b>Тема 3.1. Роль и сущность общения: его функции, стороны, виды, формы, барьеры</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8	
	<b>Практические занятия:</b> Семинар «Определение, функции общения. Структура общения (стороны: коммуникативная, интерактивная, перцептивная). Аспекты общения: цель, средства, содержание. Стратегии общения. Средства невербального общения: (экстра и паралингвистические, оптико-кинестические, проксемика, визуальный контакт, такесика). Стили общения. Общение как восприятие людьми друг друга. Ошибки восприятия.	4	

	Барьеры коммуникации». Защита рефератов.		
	<b>Практические занятия</b> Психические явления участников делового общения: память, внимание, воля	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка докладов / рефератов / НИРС	2	
<b>Тема 3.2. Эффективное общение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8	ОК 01-09
	Умение эффективно говорить; умение слушать; умение эффективной деловой переписки, умение эффективных телефонных переговоров, проведение интервью. Техники и приемы общения. Психологические особенности делового общения: поза, жесты (жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы, жесты-адапторы).	1	
	<b>Практические занятия</b> Этнопсихологические нормы и принципы делового общения. Применение средств невербального общения: экстра и паралингвистические, оптико-кинетические, визуальный контакт, такесика. Отработка техник и приемов общения: поза, жесты.	5	
	<b>Практические занятия</b> Рассмотрение речевой культуры делового общения.	2	
<b>РАЗДЕЛ 4. ПОВЕДЕНИЕ В НЕСТАНДАРТНЫХ И КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ</b>		<b>26</b>	<b>ОК 01-09</b>
<b>Тема 4.1. Понятие конфликта, его сущность</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8	
	Сущность конфликта и его структура. Классификация конфликтов. Функции конфликтов. Причины, динамика конфликтов. Управление конфликтами. Основные стратегии поведения в конфликте. Правила поведения в конфликте.	1	
	<b>Практические занятия</b> Роль конфликтов в жизни человека. Конфликтные типы личности. Искажение информации. Слухи.	3	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка докладов, кроссвордов.	4	
<b>Тема 4.2. Психологические особенности подготовки и проведения собраний, деловых бесед и переговоров</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	10	ОК 01-09
	Фазы, этапы и приемы делового общения. Типология собеседников. Деловой этикет. Культура делового спора, дискуссии, полемики. Культура собраний, деловых переговоров и совещаний. Приемы аргументации и убеждения	2	
	<b>Практические занятия</b> Применение и отработка поведения при проведении общих собраний, переговоров и деловых бесед.	2	
	<b>Практические занятия</b>	2	

	Этико-психологическая культура делового общения.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Деловая беседа, как основной вид делового общения.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Социально-психологические особенности рабочей группы.	2	
<b>Тема 4.3.</b> <b>Психологические защиты при нестандартном общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8	ОК 01-09
	Общение как деловое взаимодействие. Базовые психологические установки общения. Эффекты восприятия собеседника. Манипулятивное общение. Приемы психологических защит.	1	
	<b>Практическое занятие</b> Отработка приёмов защиты при нестандартном общении.	3	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к итоговому тестированию. Защита рефератов, докладов	4	
	<b>Всего:</b>	<b>48</b>	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя
- рабочие места обучающихся
- шкаф для размещения и хранения учебного оборудования, литературы

Технические средства обучения:

мультимедийное оборудование

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

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

Основные источники:

1. Кошева И.П. Профессиональная этика и психология делового общения. – М.: Инфра-М, 2017. – 303 с.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения. - М.:Моск. психолого-социальный ин-т, 2018. - 407 с.
3. Еникеев М.И. Общая и социальная психология : учеб. [для вузов] / М. И. Еникеев ; М-во образования и науки РФ ; Моск. гос. юрид. академия. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Проспект, 2017. - 440 с.
4. Немов, Р. С. Социальная психология [Текст] : [ учеб. пособие для вузов ] / Р. С. Немов, И. Р. Алтунина. - СПб. : Питер, 2014. - 432 с.
5. Общая психология : учеб. пособие для вузов: рек. М-вом образования РФ / под общ. ред. Е. И. Рогова. - Изд. 4-е. - Ростов н/Д : Март, 2013. - 457 с.
6. Руденко А.М. Управленческая психология : [учеб. пособие для вузов] / А. М. Руденко. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 345 с. - (Среднее профессиональное образование).
7. Столяренко Л.Д. Основы психологии : учеб. пособие для вузов : рек. М-вом общ. и проф. образования РФ / Л. Д. Столяренко. - Изд. 19-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2014. – 671.
8. Столяренко Л.Д. Основы психологии : учеб. пособие / Л. Д. Столяренко. - М. : Проспект, 2014. - 458 с. - Библиогр.: с. 449 - 456.

Дополнительные источники:

1. Основы общей и социальной психологии / авт.-сост. К.С. Черемухина. - Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2007. – 155 с.
1. Зеер Э.Ф. Психология профессий. – Фонд «Мир», 2008. - 330 с.
2. Столяренко Л.Д. Основы психологии. – Рн/Д: Феникс, 2008. – 671 с.
3. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: учеб. / М.И. Еникеев. – М.: Проспект, 2009. – 440 с.
4. Психология : учеб. для вузов : допущено М-вом образования и науки РФ / В. М. Алахвердов [и др.] ; отв. ред. А. А. Крылов. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : Проспект, 2011. - 752 с. - Библиогр.: с. 732 - 737.
5. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). - М.:АЛЬФА-М, 2012. – 255 с.



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

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, семинаров, деловых игр, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, эссе.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>– соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме;</li><li>– определять качество оказываемых услуг;</li><li>– применять различные средства и методы делового общения;</li><li>– анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;</li><li>– управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</li><li>– выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</li></ul>	Решение практических ситуационных задач; Деловые игры; Анализ ситуаций.
<b>Знания:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li><li>– потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li><li>– сущность услуги как специфического продукта;</li><li>– понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;</li><li>– правила обслуживания населения;</li><li>– организацию обслуживания потребителей услуг;</li><li>– способы и формы оказания услуг;</li><li>– нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li><li>– этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</li><li>– критерии и составляющие качества услуг;</li><li>– психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания</li></ul>	Устный опрос; Контрольные работы / тестирование; Участие в семинаре студентов; Подготовка и защита докладов / рефератов