

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

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

Екатеринбург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

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

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
Максимальная учебная нагрузка	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	32
в том числе:	
практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося	16
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
РАЗДЕЛ 1. ЭТИКА КАК НАУКА		2	
Тема 1.1. Этика как наука	Содержание учебного материала	2	ОК 01-09
	Понятие этики как науки. Основные направления этических исследований. Виды профессиональной этики.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение основных категорий этики: добро и зло, справедливость, долг, совесть, ответственность, достоинство и честь.	1	
РАЗДЕЛ 2. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ЭТИКА		4	ОК 01-09
Тема 2.1. Сервисная деятельность; Жилищно-коммунальное хозяйство	Содержание учебного материала	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	
	Самостоятельная работа обучающихся: Восприятие и понимание в процессе общения.	1	
Тема 2.2. Этика управляющих и работников жилищно-коммунального хозяйства	Содержание учебного материала	2	ОК 01-09
	Служебная этика. Основные понятия профессиональной этики управляющих и работников ЖКХ. Основные функции и принципы этикета на службе.	1	
	Практические занятия Роль руководителя и работников в управлении ЖКХ.	1	
РАЗДЕЛ 3. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ		16	ОК 01-09
Тема 3.1. Роль и сущность общения: его функции, стороны, виды, формы, барьеры	Содержание учебного материала	8	
	Практические занятия: 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.		
	Практические занятия Психические явления участников делового общения: память, внимание, воля	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка докладов / рефератов / НИРС	2	
Тема 3.2. Эффективное общение	Содержание учебного материала	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	
	Практические занятия 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	
	Практические занятия Рассмотрение речевой культуры делового общения.	2	
РАЗДЕЛ 4. ПОВЕДЕНИЕ В НЕСТАНДАРТНЫХ И КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ		26	ОК 01-09
Тема 4.1. Понятие конфликта, его сущность	Содержание учебного материала	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	
	Практические занятия Роль конфликтов в жизни человека. Конфликтные типы личности. Искажение информации. Слухи.	3	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка докладов, кроссвордов.	4	
Тема 4.2. Психологические особенности подготовки и проведения собраний, деловых бесед и переговоров	Содержание учебного материала	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	
	Практические занятия Применение и отработка поведения при проведении общих собраний, переговоров и деловых бесед.	2	
	Практические занятия	2	

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. 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

2.2. 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.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
<ul style="list-style-type: none">– 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;	Решение практических ситуационных задач; Деловые игры; Анализ ситуаций.
Знания:	
<ul style="list-style-type: none">– 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	Устный опрос; Контрольные работы / тестирование; Участие в семинаре студентов; Подготовка и защита докладов / рефератов