

Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Республики Хакасия
Техникум коммунального хозяйства и сервиса

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

для подготовки специалистов среднего звена по специальности:

ОП.08 ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома
(квалификация «техник»)**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	3
2. Структура и содержание учебной дисциплины	5
3. Условия реализации программы учебной дисциплины	8
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	10

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома (квалификация «техник»), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2015 г. № 1444.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Этика профессиональной деятельности» входит в состав общего профессионального учебного цикла образовательной программы. До ее изучения обучающийся должен успешно освоить дисциплины «Правовое обеспечение профессиональной деятельности», «Обществознание», «История».

Освоение данной дисциплины является необходимым условием для последующего изучения предусмотренных учебным планом дисциплин: «Психологии общения», "Основы философии".

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате изучения 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 инвалидов;

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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Всего
1	2
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108
Обязательные аудиторные учебные нагрузки (всего)	72
в том числе	
занятия лекционного типа	28
лабораторные занятия	-
практические занятия, семинары	8
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	36
в том числе	
внеаудиторная самостоятельная работа	36
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов	
1	2		3	
Тема 1. Этика и моральное сознание общества	Содержание учебного материала		Уровень освоения	
	1.	Мораль в обществе	ознакомительный	
	2.	Этические понятия.	ознакомительный	
	Тематика учебных занятий			7
	1.	Лекция «Мораль в обществе»	3	
	2.	Лекция «Этические понятия»	3	
	3.	Практическое занятие: "Мораль в обществе. Этические понятия "	1	
Самостоятельная работа обучающихся			2	
По рекомендованной литературе изучить разделы: этика и моральное сознание общества.				
Тема 2. Специфика профессиональной нравственности и профессиональной этики	Содержание учебного материала		Уровень освоения	
	1.	Профессиональные нравственность, этика, общение	ознакомительный	
	Тематика учебных занятий			8
	1.	Лекция «Профессиональная нравственность (мораль) как конкретизация общечеловеческих принципов морали»	3	
	2.	Лекция «Специфические понятия профессиональной этики»	3	
	3.	Практическое занятие: Деловая игра «Профессиональное общение техника в сфере управление, эксплуатации и обслуживания многоквартирного дома»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся			2
По рекомендованной литературе изучить раздел: Специфика профессиональной нравственности и профессиональной этики.				
Тема 3. Этика в организации	Содержание учебного материала		Уровень освоения	
	1.	Четыре уровня моральной ответственности организации	ознакомительный	
	2.	Методики анализа моральной проблемы в бизнесе	репродуктивный	
	3.	Моральные обязательства руководителя.	репродуктивный	
	Тематика учебных занятий			7
1.	Лекция «Четыре уровня моральной ответственности организации»	2		

	2.	Лекция «Методики анализа моральной проблемы в бизнесе»		2
	3.	Лекция «Моральные обязательства руководителя»		2
	4.	Практическое занятие: "Вербальные и невербальные средства общения управления и членов ТСЖ"		1
	Самостоятельная работа обучающихся По рекомендованной литературе изучить раздел: этика в организации.			2
Тема 4. Роль общения в профессиональной этике	Содержание учебного материала		Уровень освоения	9
	1.	Феномен общения.	ознакомительный	
	2.	Структура профессионального общения. Коммуникативная сторона	репродуктивный	
	3.	Интерактивная и перцептивная сторона общения	репродуктивный	
	Тематика учебных занятий			7
	1.	Лекция «Феномен общения»		2
	2.	Лекция «Структура профессионального общения. Коммуникативная сторона»		2
	3.	Лекция «Интерактивная и перцептивная сторона общения»		2
	4.	Практическое занятие: "Имитационное моделирование: проведение тематического инструктажа на рабочем месте с различными категориями персонала"		1
	Самостоятельная работа обучающихся По рекомендованной литературе изучить раздел: роль общения в профессиональной этике.			2
Тема 5. Коммуникативные навыки в профессиональном общении	Содержание учебного материала		Уровень освоения	6
	1.	Коммуникативная техника общения как критерий профессиональной пригодности работника.	ознакомительный	
	2.	Личностные качества в коммуникативной культуре.	ознакомительный	
	3.	Культура речи как средство коммуникации	ознакомительный	
	Тематика учебных занятий			4
	1.	Лекция «Коммуникативные навыки»		2
	2.	Практическое занятие: "Собрание ТСЖ. Правила делового общения".		2
	Самостоятельная работа обучающихся По рекомендованной литературе изучить разделы: коммуникативные навыки в профессиональном общении.			2
Тема 6.	Содержание учебного материала		Уровень освоения	5

Этика конфликтов в профессиональном общении	1.	Конфликт как социальный феномен.	ознакомительный	
	2.	Виды конфликтов.	репродуктивный	
	3.	Технологии разрешения конфликтов.	репродуктивный	
	Тематика учебных занятий			3
	1.	Лекция «Этика конфликтов»		2
	2.	Практическое занятие: "Анализ типичных конфликтных ситуаций между объектами труда. Моделирование и решение заданных производственных конфликтных ситуаций"		1
	Самостоятельная работа обучающихся По рекомендованной литературе изучить разделы: этика конфликтов в профессиональном общении.			2
Промежуточная аттестация				2
Всего (часов)				72

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов «Общепрофессиональных дисциплин», оборудованный наглядными пособиями и справочной литературой.

Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет, оборудованный наглядными пособиями, литературой и справочной литературой.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Романов, А.А. Деловые коммуникации: учеб. пособие / А.А. Романов, О.В. Новоселова, Е.В. Малышева. – Тверь: ТГСА, 2015. – 233 с.

Дополнительная литература

1. Хашенко, Т.Г. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / Т.Г. Хашенко, Т.В. Крюкова, С.В. Болтунова. - Ульяновск: УГСА им. П.А. Столыпина, 2013. - 130 с.

1. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебное пособие / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 383 с.

2. Поливара, З.В. Введение в специальную психологию: учебное пособие / З.В. Поливара. - М.: Флинта, 2013. – 272 с.

3. Игебаева, Ф.А. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Ф.А. Игебаева.– Уфа.: БГАУ, 2013. – 176 с.

Интернет–ресурсы

1. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://studentam.net>

2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru>

3. Российский портал открытого образования [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.openet.ru>

4. База данных информационной системы «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>

5. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <http://нэб.рф/>

6. Университетская информационная система «РОССИЯ» <http://uisrussia.msu.ru/>

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в форме дифференциального зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата
уметь: соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме;	Осуществление профессиональной деятельности, основываясь на принципах законности, добропорядочности и справедливости.
определять качество оказываемых услуг;	Осуществление профессиональной деятельности в пределах предмета и целей деятельности МКД и осуществление выполнения работ, оказания услуг
применять различные средства и методы делового общения;	Соблюдение в профессиональной деятельности норм профессиональной этики и правила делового поведения
анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них инвалидов;	Проявление терпимости и уважения к людям с ограниченными возможностями, способствовать межличностному согласию.
управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;	Принимать меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении должностных обязанностей личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов.
знать: социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;	Использование в профессиональной деятельности знаний о качестве и процедуре оказания услуг в сфере ЖКХ
потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;	Оказание услуг в профессиональной деятельности с учетом индивидуальных запросов и вкусов
сущность услуги как специфического продукта;	Готовность качественно оказать услугу
понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности; правила обслуживания населения;	Демонстрация знаний в области коммуникативной психологии, имиджологии, этики, психологии продаж, презентации.
организацию обслуживания потребителей услуг;	Умение удобно и технически грамотно организовать сервис
способы и формы оказания услуг;	Демонстрация применимости способа и

	формы оказания услуг в конкретной профессиональной ситуации
нормы и правила профессионального поведения и этикета;	соблюдение норм профессиональной этики и правил делового поведения
этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг;	Уважать права, честь и достоинство клиентов, коллег и других лиц, придерживаться манер поведения, соответствующей деловому общению
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.	использовать невербальный язык в процессе общения.