# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 Этика профессиональной деятельности

# СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

# ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ

## ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 Правовое обеспечение профессиональной деятельности

* + 1. **Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Учебная дисциплина «Этика профессиональной деятельности» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного.

Учебная дисциплина «Этика профессиональной деятельности обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности профессии 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1-7.

знания

## Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
| ОК 1- ОК 7  ПК 1.1-1.4.  ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1-3.2 | - - 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; | * 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; * *имиджелогию, искусство самопрезентации;* * *принципы ведения партнерской беседы;* * *конфликты в профессиональной деятельности;* * *психологические свойства личности;* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | * *психофизиологические аспекты причин производственного травматизма в сфере обслуживания;* * *психологию работоспособности и ее регуляция;* * *тяжесть и напряженность труда;* * *оптимизацию режимов труда и отдыха.* |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем в часах** |
| **Объем образовательной программы учебной дисциплины** | 36 |
| **в т.ч. в форме практической подготовки** | 26 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 10 |
| практические занятия | 26 |
| *Самостоятельная работа* | - |
| **Промежуточная аттестация** | ДЗ в 1 семестре |

* + 1. Тематический план и содержание учебной дисциплины Этика профессиональной деятельности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем, акад. ч. / в том числе**  **в форме практической подготовки, акад. ч.** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент**  **программы** |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** |
| **Тема 1** | **Содержание учебного материала** | **3/1** | ОК 01-07, |
| **Психологические** | 1.Понятие общения, виды общения, принципы общения |  | ПК 1.1.-1.4. |
| **аспекты**  **человеческого** | 2.Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная. | 2 | ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1.-3.2 |
| 3.Средства и методы делового общения |
| **общения** |  |  |
| 4.Вербальное и невербальное общение |
|  | **В том числе практических занятий** | **1** |  |
|  | Практическое занятие № 1. Применение навыков вербального и невербального общения в | 1 |  |
|  | деловой беседе |  |
| **Тема 2** | **Содержание учебного материала** | **4/3** | ОК 01-07, |
| **Коммуникативные** | 1.Коммуникативные навыки и умения. Функции коммуникаций |  | ПК 1.1.-1.4. |
| **умения и навыки** | 2.Вертикальные и горизонтальные коммуникации. | 1 | ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1.-3.2 |
| 3.Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности |
|  | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **3** |  |
|  | Практическое занятие № 2. Оценка своих коммуникативных способностей | 2 |  |
|  | Практическое занятие № 3. Деловая игра «Этика приветствий и представлений» | 1 |  |
| **Тема 3. Основные** | **Содержание учебного материала** | **18/15** | ОК 01-07, |
| **формы и правила** | 1.Этикет делового общения. Деловые беседы, их подготовка, проведение |  | ПК 1.1.-1.4. |
| **делового общения** | 2.Публичное выступление. Презентация | 3 | ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1.-3.2 |
| 3.Ведение переговоров с деловыми партнёрами |
|  | 4. Этика общения при обслуживании людей с ограниченными возможностями |  |  |
|  | **В том числе практических занятий** | **15** |  |
|  | Практическое занятие № 4. Подготовка и проведение деловой беседы | 2 |  |
|  | Практическое занятие № 5. Подготовка и проведение служебного совещания | 2 |  |
|  | Практическое занятие № 6. Подготовка и проведение публичного выступления на собрании | 2 |  |
|  | жильцов |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Практическое занятие № 7. Проведение телефонного общения | 2 |  |
| Практическое занятие № 8. Составление делового письма, деловой переписки | 2 |
| Практическое занятие № 9. Ролевая игра «Проведение деловых переговоров» | 3 |
| Практическое занятие № 10. Составление делового письма | 2 |
| **Тема 4. Деловое** | **Содержание учебного материала** | **7/5** | ОК 01-07, |
| **общение в рабочей** | 1 Социально-психологические особенности рабочей группы |  | ПК 1.1.-1.4. |
| **группе.** | 2 Морально-психологический климат и его динамика |  | ПК 2.1-2.4. |
|  | 2 | ПК 3.1.-3.2 |
| 3 Типы взаимоотношений в коллективе |
|  | 4 Классификация психотипов личностей в рабочей группе |  |  |
|  | 5 Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива |  |  |
|  | **В том числе практических занятий** | **5** |  |
|  | Практическое занятие № 11. Определение психотипа личностей в рабочей группе | 2 |  |
|  | Практическое занятие № 12. Определение типа взаимоотношений в коллективе | 2 |  |
|  | Практическое занятие № 13. Решение задачи «Взаимоотношение с руководителем» | 1 |  |
| **Тема 5 Конфликт и** | **Содержание учебного материала** | **4/2** | ОК 01-07, |
| **стратегия** | 1.Конфликт и его структура |  | ПК 1.1.-1.4. |
| **поведения в** | 2.Стратегия разрешения конфликтных ситуаций |  | ПК 2.1-2.4. |
| **конфликтной**  **ситуации** | 3.Правила поведения в конфликтах | 2 | ПК 3.1.-3.2 |
| 4.Методы профилактики конфликта |
|  | 5.Стрессы и их влияние на эффективность работы организации |  |  |
|  | **В том числе практических занятий** | **2** |  |
|  | Практическое занятие № 14. Анализ и решение конфликтной ситуации, возникшей в | 2 |  |
|  | коллективе |  |
| **Промежуточная аттестация** | | 1 |  |
| **Всего:** | | **36** |  |

# УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины имеется в наличии учебный кабинет социально- экономических дисциплин.

## Оборудование учебного кабинета:

* + - * посадочные места по количеству обучающихся;
      * рабочее место преподавателя;
      * комплект дидактического материала (карточки-задания, тесты, раздаточный материал для выполнения практических и контрольных работ);
      * комплект мультимедийных презентаций.

## Технические средства обучения:

* + - * мультимедийный проектор;
      * экран.

## Оборудование рабочих мест:

* + - * рабочее место обучающихся;
      * письменные принадлежности.
    1. Информационное обеспечение обучения

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

**Основные источники:**

1. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/987725
2. Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107016-1. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/987726
3. Разин, А. В. Основы этики : учебник / А. В. Разин — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-102203-0. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1062390

## Дополнительные источники:

1. Кирсанова, М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107089-5. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1063759

## Электронные ресурсы:

* + [http://pedsovet.org](http://pedsovet.org/)
  + [http://zavuch.ru](http://zavuch.ru/)

# КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Результаты обучения*** | ***Критерии оценки*** | ***Методы оценки*** |
| **умения:** |  |  |
| * соблюдать в профессиональной деятельности правил   обслуживания собственников и пользователей помещений многоквартирном доме;   * определять качество оказываемых услуг; * применять различные средства и методы делового общения; * анализировать профессиональные ситуации с   участвующих в них индивидов;   * управлять конфликтами и стрессами   процесс профессиональной деятельности;  выполнять требования этики | Демонстрирует умения применять различные средства и методы делового общения в соответствии с правовыми и нормативными документами | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения индивидуальных заданий; решение тестовых заданий.  Текущий контроль в форме защиты тестов. |
| в профессионально |  |  |
| деятельности; |  |  |
| **знания:** |  | Письменный опрос в форме тестирования.  Оценка в рамках текущего контроля результатов выполнения индивидуальных контрольных заданий, результатов выполнения самостоятельной работы устный индивидуальный и фронтальный опрос, устное собеседование по теоретическому материалу. |
| * социальные предпосылки возникновения и развития сервисно деятельности; * потребности человека и принципы их удовлетворения деятельности организаций сервиса; * сущность услуги как специфического продукта; * понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисно деятельности; * правила обслуживания населения; * организацию обслуживания потребителей услуг; * способы и формы оказания услуг; | Демонстрирует знания правил обслуживания потребителей услуг |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * нормы и правила профессионального поведения и этикета; * этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении потребителями; * критерии и составляющие качества услуг; * психологические особенности делового   общения и  специфику в сфере обслуживания;   * *имиджелогию, искусство самопрезентации;* * *принципы ведения партнерской беседы;*   *конфликты в* | Демонстрирует знания профессионального поведения и этикета |  |
| *профессиональной* |  |
| *деятельности;* |  |