

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«НИЖЕГОРОДСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ И  
АВТОМАТИЧЕСКИХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.08 ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Специальность

08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Нижний Новгород  
2020 год

Одобрено методической комиссией  
Протокол № 1 № 27 августа 2020 г.  
Председатель МК  
по специальностям технического отделения  
  
\_\_\_\_\_ А.В. Гордеев

УТВЕРЖДАЮ:

  
Зам. директора по УМР  
\_\_\_\_\_ Т.В. Андрианова

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС) для специальности 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Нижегородский колледж теплоснабжения и автоматических систем управления» (далее – АНПОО «НКТС»)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	<b>4</b>
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	<b>6</b>
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	<b>10</b>
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	<b>11</b>

# **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 общепрофессионального учебного цикла образовательной программы. До ее изучения обучающийся должен успешно освоить дисциплины «Обществознание», «История».

Освоение данной дисциплины является необходимым условием для последующего изучения предусмотренных учебным планом дисциплины: «Социальная психология», «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
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>78</b>
<b>Обязательные аудиторные учебные нагрузки (всего)</b>	<b>52</b>
В том числе	
занятия лекционного типа	52
лабораторные занятия	-
практические занятия, семинары	26
контрольные работы	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>26</b>
В том числе	
внеаудиторная самостоятельная работа	26
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	
<b>Тема 1.</b> <b>Этика и моральное сознание общества</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>Уровень освоения</b>	
	1.	Мораль в обществе	ознакомительный	
	2.	Этические понятия.	ознакомительный	
	<b>Тематика учебных занятий</b>			<b>12</b>
	1.	Лекция «Мораль в обществе»		<b>4</b>
	2.	Лекция «Этические понятия»		<b>4</b>
	3.	Практические занятия: "Мораль в обществе. Этические понятия "		<b>4</b>
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			<b>6</b>	
По рекомендованной литературе изучить разделы: этика и моральное сознание общества.				
<b>Тема 2.</b> <b>Специфика профессиональной нравственности и профессиональной этики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>Уровень освоения</b>	
	1.	Профессиональные нравственность, этика, общение	ознакомительный	
	<b>Тематика учебных занятий</b>			<b>18</b>
	1.	Лекция «Профессиональная нравственность (мораль) как конкретизация общечеловеческих принципов морали»		<b>4</b>
	2.	Лекция «Специфические понятия профессиональной этики»		<b>6</b>
	3.	Практическое занятие: Деловая игра «Профессиональное общение техника в сфере управления, эксплуатации и обслуживания многоквартирного дома»		<b>8</b>
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			<b>8</b>	
По рекомендованной литературе изучить раздел: Специфика профессиональной нравственности и профессиональной этики.				
<b>Тема 3. Этика в организации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>Уровень освоения</b>	
	1.	Четыре уровня моральной ответственности организации	ознакомительный	
	2.	Методики анализа моральной проблемы в бизнесе	репродуктивный	
	3.	Моральные обязательства руководителя.	репродуктивный	
	<b>Тематика учебных занятий</b>			<b>20</b>
1.	Лекция «Четыре уровня моральной ответственности организации»		<b>4</b>	

	2.	Лекция «Методики анализа моральной проблемы в бизнесе»		4
	3.	Лекция «Моральные обязательства руководителя»		4
	4.	Практическое занятие: "Вербальные и невербальные средства общения управления и членов ТСЖ"		8
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> По рекомендованной литературе изучить раздел: этика в организации.			10
<b>Тема 4.</b> <b>Роль общения в профессиональной этике</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>Уровень освоения</b>	26
	1.	Феномен общения.	ознакомительный	
	2.	Структура профессионального общения. Коммуникативная сторона	репродуктивный	
	3.	Интерактивная и перцептивная сторона общения	репродуктивный	
	<b>Тематика учебных занятий</b>			18
	1.	Лекция «Феномен общения»		2
	2.	Лекция «Структура профессионального общения. Коммуникативная сторона»		6
	3.	Лекция «Интерактивная и перцептивная сторона общения»		4
	4.	Практические занятия: "Имитационное моделирование: проведение тематического инструктажа на рабочем месте с различными категориями персонала"		6
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> По рекомендованной литературе изучить раздел: роль общения в профессиональной этике.			8
<b>Тема 5.</b> <b>Коммуникативные навыки в профессиональном общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>Уровень освоения</b>	22
	1.	Коммуникативная техника общения как критерий профессиональной пригодности работника.	репродуктивный	
	2.	Личностные качества в коммуникативной культуре.	репродуктивный	
	3.	Культура речи как средство коммуникации	репродуктивный	
	<b>Тематика учебных занятий</b>			14
	1.	Лекция «Коммуникативные навыки»		4
	2.	Практические занятия: "Собрание ТСЖ. Правила делового общения".		10
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> По рекомендованной литературе изучить разделы: коммуникативные навыки в профессиональном общении.			8

<b>Тема 6. Этика конфликтов в профессиональном общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>Уровень освоения</b>	<b>28</b>
	1.	Конфликт как социальный феномен.	ознакомительный	
	2.	Виды конфликтов.	репродуктивный	
	3.	Технологии разрешения конфликтов.	репродуктивный	
	<b>Тематика учебных занятий</b>			<b>18</b>
	1.	Лекция «Этика конфликтов»		<b>6</b>
	2.	Практические занятия: "Анализ типичных конфликтных ситуаций между объектами труда. Моделирование и решение заданных производственных конфликтных ситуаций"		<b>12</b>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			<b>10</b>
	По рекомендованной литературе изучить разделы: этика конфликтов в профессиональном общении.			
	<b>Всего (часов)</b>			<b>78</b>

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

#### **1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета социально-экономических дисциплин с оборудованием: столы, стулья, стол преподавателя, стул преподавателя, проектор, экран, компьютер, доска.

#### **2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Основная литература**

1. Зубанова, С. Г. Этика: учебное пособие / С. Г. Зубанова, Д. А. Аникин. — 2-е изд. — Саратов : Научная книга, 2019. — 159 с. — 978-5-9758-1826-3. <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Сахарчук Е.С. Психология делового общения : учебное пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. — СПО. — ISBN 978-5-406-06373-6. <https://www.book.ru/>
3. Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О. Психология делового общения: учебное пособие Профобразование, Ай Пи Эр Медиа 2018 Договор № 6549/20 от 01.06.2020 г. WWW.IPRBOOKSHOP.RUЭ/б доступ по паролю <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>
4. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа 2018 Договор № 6549/20 от 01.06.2020 г. WWW.IPRBOOKSHOP. RUЭ/б доступ по паролю <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>

##### **Дополнительная литература**

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. <http://www.iprbookshop.ru/> ЭБС «IPRBooks.ru»
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. <http://www.iprbookshop.ru/> ЭБС «IPRBooks.ru»

##### **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/>

## 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
<b>уметь:</b> 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.
<b>знать:</b> 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, имиджелогии, 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.