

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
2021 год

Одобрено методической
Комиссией
Протокол № ___ от _____ 2021 г.
Председатель МК



_____ / 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»)

Преподаватель АНПОО «НКТС» - Полковникова Е.С.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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.

В результате освоения дисциплины у обучающихся должны формироваться общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для

эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Использовать нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом.

ПК 1.2. Организовывать рассмотрение на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме, собрании членов товарищества или кооператива вопросов, связанных с управлением многоквартирным домом и осуществлять контроль реализации принятых на них решений.

ПК 1.3. Осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документации на многоквартирный дом.

ПК 1.4. Восстанавливать и актуализировать документы по результатам мониторинга технического состояния многоквартирного дома.

ПК 1.5. Формировать базы данных о собственниках и нанимателях помещений

в многоквартирном доме, а также о лицах, использующих общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров.

ПК 2.1. Определять финансовые потребности и источники их покрытия, необходимые для оплаты услуг и работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома и оплаты коммунальных ресурсов.

ПК 2.2. Осуществлять расчеты с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме за услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.

ПК 2.3. Осуществлять расчеты с подрядными и ресурсоснабжающими организациями.

ПК 2.4. Обеспечивать оказание услуг и проведение работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.

ПК 2.5. Проводить оперативный учет и контроль качества выполняемых услуг, работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома и расхода материальных ресурсов.

ПК 2.6. Организовывать и контролировать качество услуг по эксплуатации, обслуживанию и ремонту систем водоснабжения, водоотведения, отопления, внутридомового газового оборудования, электрооборудования, лифтового хозяйства, кондиционирования, вентиляции и дымоудаления, охранной и пожарной сигнализации, видеонаблюдения, управления отходами.

ПК 2.7. Организовывать и контролировать проведение соответствующих аварийно-ремонтных и восстановительных работ.

ПК 3.1. Вести техническую и иную документацию на многоквартирный дом.

ПК 3.2. Проводить технические осмотры конструктивных элементов, инженерного оборудования и систем в многоквартирном доме.

ПК 3.3. Подготавливать проектно-сметную документацию на выполнение услуг и работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества

многоквартирного дома.

ПК 3.4. Обеспечивать оказание услуг и проведение работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.

Личностные результаты:

ЛР 15 Осознание выбора профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем.

ЛР 16 Содействие формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии.

ЛР 17 Способность выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Всего
I	2
Максимальная учебная нагрузка (всего)	78
Обязательные аудиторные учебные нагрузки (всего)	52
В том числе	
занятия лекционного типа	52
лабораторные занятия	-
практические занятия, семинары	26
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	26
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	
Тема 1. Этика и моральное сознание общества	Содержание учебного материала		Уровень освоения	
	1.	Мораль в обществе	ознакомительный	
	2.	Этические понятия.	ознакомительный	
	Тематика учебных занятий			12
	1.	Лекция «Мораль в обществе»	4	
	2.	Лекция «Этические понятия»	4	
	3.	Практические занятия: "Мораль в обществе. Этические понятия "	4	
Самостоятельная работа обучающихся			6	
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			18
	1.	Лекция «Профессиональная нравственность (мораль) как конкретизация общечеловеческих принципов морали»	4	
	2.	Лекция «Специфические понятия профессиональной этики»	6	
	3.	Практическое занятие: Деловая игра «Профессиональное общение техника в сфере управления, эксплуатации и обслуживания многоквартирного дома»	8	
	Самостоятельная работа обучающихся			8
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			20
1.	Лекция «Четыре уровня моральной ответственности организации»	4		

	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
	Самостоятельная работа обучающихся По рекомендованной литературе изучить раздел: этика в организации.			10
Тема 4. Роль общения в профессиональной этике	Содержание учебного материала		Уровень освоения	26
	1.	Феномен общения.	ознакомительный	
	2.	Структура профессионального общения. Коммуникативная сторона	репродуктивный	
	3.	Интерактивная и перцептивная сторона общения	репродуктивный	
	Тематика учебных занятий			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
	Самостоятельная работа обучающихся По рекомендованной литературе изучить раздел: роль общения в профессиональной этике.			8
Тема 5. Коммуникативные навыки в профессиональном общении	Содержание учебного материала		Уровень освоения	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	
	Тематика учебных занятий			14
	1.	Лекция «Коммуникативные навыки»		4
	2.	Практические занятия: "Собрание ТСЖ. Правила делового общения".		10
	Самостоятельная работа обучающихся По рекомендованной литературе изучить разделы: коммуникативные навыки в профессиональном общении.			8

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

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., Аникин Д.А. Этика: учебное пособие Научная книга 2019г. WWW.IPRBOOKSHOP.RU Э/б доступ по паролю <http://www.iprbookshop.ru/81071.html>
- 2.Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа 2018 г. WWW.IPRBOOKSHOP.RU Э/б доступ по паролю <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>
- 3.Сахарчук Е. С. Психология делового общения. Учебное пособие КноРус 2018 WWW.BOOK.ru Э/б доступ по паролю ISBN 978-5-406-06373-6
- 4.Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О. Психология делового общения: учебное пособие Профобразование, Ай Пи Эр Медиа 2018 г. WWW.IPRBOOKSHOP.RU Э/б доступ по паролю <http://www.iprbookshop.ru/77001.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
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.

Одобрено методической
Комиссией
Протокол № __ от _____ 2021 г.
Председатель МК



_____ / А. В. Гордеев

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по УМР



_____ Т.В. Андрианова

Лист внесения изменений в рабочую программу учебной дисциплины

Дополнение и изменения в программу учебной дисциплины ОП.08 Этика профессиональной деятельности по специальности 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома в 2021/2022 учебном году.

В программу дисциплины вносят следующие изменения:

В пункт 3.2 **Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы** внесены следующие дополнения в подпункт **Основные источники**:

1.Зубанова С.Г., Аникин Д.А. Этика: учебное пособие Научная книга 2019 Договор № 6549/20 от 01.06.2020 г. WWW.IPRBOOKSHOP.RU Э/б доступ по паролю <http://www.iprbookshop.ru/81071.html>

2.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.RU Э/б доступ по паролю <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>

3.Сахарчук Е. С. Психология делового общения. Учебное пособие КноРус 2018 Договор №11248313/18492377 от 10.07.2018 WWW.BOOK.ru Э/б доступ по паролю ISBN 978-5-406-06373-6

4.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.RU Э/б доступ по паролю <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>

Изменения в рабочую программу учебной дисциплины внесены преподавателем АНПОО «НКТС» Полковникова Е.С.