

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области «Тольяттинский политехнический колледж»
(ГБПОУ СО «ТПК»)

УТВЕРЖДЕНА
приказом директора
от 31 мая 2022 г. № ОД-171-1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Этика профессиональной деятельности

**профессионального учебного цикла
программы подготовки специалистов среднего звена**

**по специальности 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание
многоквартирного дома**

Тольятти, 2022г.

РАССМОТРЕНО

на заседании рабочей группы ОП

Протокол № _____ от « ____ » _____ 202__ г.

Руководитель ОП _____ Ю.В.Суханова

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Этика профессиональной деятельности разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее – СПО) и с учетом примерной основной образовательной программы по специальности 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Организация-разработчик: ГБПОУ СО «ТПК».

Разработчик:

Дремина О.П. – преподаватель.

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Этика профессиональной деятельности

1.1 Место дисциплины в структуре образовательной программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Учебная дисциплина имеет межпредметные связи с общеобразовательными учебными предметами ПОО.01 Человек и общество.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В результате освоения 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;

В результате освоения дисциплины студент должен 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.

Общие компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:

- ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и

- способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
- ОК 4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
- ОК 6 Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
- ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9 Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.
- ОК 10 Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:

- ПК1.1 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 на основании договоров
- ПК 2.1 Вести техническую и иную документацию на многоквартирный дом.
- ПК 2.2 Проводить технические осмотры конструктивных элементов, инженерного оборудования и систем в многоквартирном доме.
- ПК 2.3 Подготавливать проектно-сметную документацию на выполнение услуг и работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.
- 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 Организовывать проведение работ по благоустройству общего имущества многоквартирного дома и придомовой территории.
- ПК 3.2 Организовывать и обеспечивать контроль работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества многоквартирного дома и придомовой территории.
- ПК 3.3 Организовывать и обеспечивать контроль работ, связанных с обеспечением благоприятных и безопасных условий проживания граждан в многоквартирном доме;
- ПК 3.4 Вести учетно-отчетную документацию.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов
Объем образовательной нагрузки	72
Самостоятельная работа	24
Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	48
в том числе:	-
теоретическое обучение	24
лабораторные работы (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	20
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Консультации	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт	

2.2 ИНСТРУКЦИЯ ПО СОСТАВЛЕНИЮ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа по общеобразовательному учебному предмету (ОУП)/учебной дисциплине(УД)/профессиональному модулю(ПМ) (далее – РП) – учебно-методический документ, составленный в соответствии с учебным планом, в котором отражена последовательность изучения и распределение объема времени по разделам и темам. Количество часов по РП включает объем образовательной программы, состоящий из учебной нагрузки во взаимодействии с преподавателем и внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося. Форма РП является единой для преподавателей ГБПОУ СО «ТПК». РП востребуется преподавателем при проектировании им образовательной деятельности и является составным компонентом образовательной программы. При составлении РП необходимо учесть следующее:

1. Рассмотрение и обсуждение РП осуществляется ежегодно на заседаниях рабочих групп ОП соответствующего профиля (что отражается на втором листе). РП утверждается директором (что отражается на первом листе).

2. В графе №1 «Наименование разделов и тем» последовательно планируется весь материал рабочей программы, распределенный по разделам и темам.

3. В графе №2 «Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа (проект)» последовательно планируется весь материал рабочей программы, распределенный по дидактическим единицам (вопросам), № лабораторных работ и практических занятий. Следует выделять основные темы с разбивкой на занятия – 2 часа.

4. В графе 3 «Объём часов» ставится дробь, числитель которой означает количество часов, отведенных на занятие в данный день, а знаменатель – количество часов, прошедшее с начала учебного года. Например, 2/2, 2/4, 2/6 и т.д.

5. В графе №4 «Уровень освоения» указывается уровень освоения темы в соответствии с рекомендациями: 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств); 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством); 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

6. В графе 5 «№ занятий» последовательно проставляются номера занятий (1.2.3....), которые должны соответствовать записям, зафиксированным в журнале занятий по соответствующему ОУП/УД/ПМ.

В графе 6 «Вид занятия» планируются виды учебных занятий: лекция, семинар, лабораторная работа, практическое занятие, контрольная работа, курсовая работа, комбинированный урок, урок-игра, урок-конференция, итоговое занятие, консультация, зачет/дифференцированный зачет (условные обозначения - ЛР – лабораторная работа; ПЗ – практическое занятие; КУ - комбинированный урок, КП- курсовой проект/работа, КР- контрольная работа, УИ- урок-игра, УК- урок-конференция, ИЗ- итоговое занятие, ПМА- промежуточная аттестация, З-зачет, ДЗ-дифференцированный зачет).

7. В графе 7 «Внеаудиторная самостоятельная работа» указываются виды внеаудиторной самостоятельной работы (проработка конспектов занятий, самостоятельная работа с учебником и нормативной литературой, решение задач, выполнение отчётных работ к практическим занятиям и лабораторным работам, выполнение расчетно-графических работ, написание рефератов, подготовка презентаций, подготовка докладов, подготовка сообщений и др.).

8. В графе №8 «Количество часов» указывается количество часов, отведённое на внеаудиторную самостоятельную работу.

9. Если учебным планом в качестве ПМА предусматривается зачет или дифференцированный зачет, то он включается в общий перечень занятий в качестве последнего занятия и входит в общий объем часов; консультации и экзамен (при наличии) выносятся в виде отдельной строки с указанием объема часов, выделенных на их проведение. В конце ОУП/УД, каждого раздела ПМ и всего ПМ в отдельной строке приводятся итоговые значения часов, предусмотренных в тематическом плане по видам работ. Они должны соответствовать запланированным результатам в п.2.1.

2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	№ занятия	Вид занятия	Внеаудиторная самостоятельная работа	
						Задание	Кол-во часов
1	2	3	4	5	6	7	8
Введение	Содержание учебного материала	2					2
	Предмет и задачи дисциплины.	2/2	1	1	Лекция	Проработка конспектов занятий	2
Раздел 1 Этика в профессиональной деятельности		32					10
Тема 1.1. Понятие культуры и этики	Содержание учебного материала	4					2
	Общее понятие об этической культуре. Этические категории и принципы.	2/4	2	2	Лекция	Проработка конспектов занятий	2
	Нравственное и правовое самосознание личности.	2/6	2	3	ПЗ		
Тема 1.2. Профессиональная этика управления и государственной службы	Содержание учебного материала	4					4
	Этика государственной службы как частная форма общечеловеческой морали. Этическое сознание и этическое поведение.	2/8	2	4	Лекция	Проработка конспектов занятий	2
	Тенденции развития служебной этики в современном обществе.	2/10	2	5	Лекция	Проработка конспектов занятий	2
	Этический кодекс профессии. Деонтология профессиональной деятельности. Мораль и право.	2/12	2	6	ПЗ		
	Этические проблемы в профессиональной деятельности.	2/14	2	7	ПЗ		
Тема 1.3 Этикет служащего	Содержание учебного материала	8					4
	Понятие этикета. Служебный этикет.	2/16	2	8	Лекция	Проработка	2

						конспектов занятий	
	Понятие имиджа. Правила организации рабочего пространства для профессионального общения.	2/18	2	9	Лекция	Проработка конспектов занятий	2
	Этикет в сфере государственной службы.	2/20	2	10	ПЗ		
	Правила ведения делового диалога по телефону.	2/22	2	11	ПЗ		
Раздел 2 Психология делового общения		20					8
Тема 2.1 Психологическая культура служащего	Содержание учебного материала	8					4
	Общие сведения о науке психологии. Личность, темперамент.	2/24	2	12	Лекция	Проработка конспектов занятий	2
	Психологические основы общения в сфере государственной службы.	2/26	2	13	Лекция	Проработка конспектов занятий	2
	Психологическая культура специалиста.	2/28	2	14	ПЗ		
	Типология специалиста и клиента.	2/30	2	15	ПЗ		
Тема 2.2 Культура общения в сфере управления и государственной службы	Содержание учебного материала	8					4
	Понятие общения и его структура. Понятие коммуникации.	2/32	3	16	Лекция	Проработка конспектов занятий	2
	Психология речевой коммуникации. Виды речевой деятельности.	2/34	3	17	Лекция	Проработка конспектов занятий	2
	Культура и техника речи государственного служащего.	2/36	3	18	Лекция		
	Коммуникация в трудовом коллективе.	2/38	3	19	ПЗ		
Раздел 3 Конфликт и стратегия поведения в конфликтной		18					2

ситуации							
Тема 3.1	Содержание учебного материала	2					0
Природа и социальная роль конфликта	Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Виды конфликтов, их классификация.	2/40	2	20	Лекция		
Тема 3.2	Содержание учебного материала	6					2
Способы и правила разрешения конфликта	Основные типы поведения людей в конфликтной ситуации. Методы профилактики конфликта.	2/42	2	21	Лекция	Проработка конспектов занятий	2
	Стрессы и их влияние на эффективность работы организации.	2/44	2	22	ПЗ		
	Разрешение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе.	2/46	2	23	ПЗ		
Раздел 4.		2					2
Работа с населением в сфере услуг							
Тема 4.1	Содержание учебного материала	2					
Сервисная деятельность	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Дифференцированный зачёт	2/48	3	24	КУ	Проработка конспектов занятий	2
	Консультации						
	ПМА – экзамен						
ИТОГО: объём образовательной нагрузки – 72 часа, из них: самостоятельной работы – 24 часа учебной нагрузки во взаимодействии с преподавателем – 48 часов, в том числе лабораторно-практических работ 20 часов консультации дифференцированный зачет							

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебной аудитории:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплекты учебно-наглядных пособий по разделам дисциплины;
- учебно-методический комплекс «Этика профессиональной деятельности»,
- рабочая программа, календарный тематический план.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа проектор;
- экран проекционный
- мультимедиа проектор;
- экран проекционный;

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий:

1. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения: учебное пособие. - М.: Оникс, 2017. - 222 с.
2. Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: Форум: Инфра-М, 2019. – 304 с.: ил.
3. Голубева Г.А. Этика: учебник. – М. : Экзамен, 2017. - 318 с.

Перечень дополнительных источников и литературы:

4. Назаров В.Н. История русской этики: учебное пособие.- М.: Гардарики, 2016.- 319 с.
5. Разин А.В. Этика: учебник.- М.: Академический проспект, 2006.- 624 с.
6. Хрусталёв Ю.М. От этики до биоэтики: учебник. - Ростов н/Д : Феникс, 2017. – 447 с.
7. Янушкявичюс Р.В. Основы нравственности: учебное пособие для школьников и студентов. - М. : ПРО-ПРЕСС, 2016. - 505 с.

Электронные и интернет-ресурсы:

8. Чернышова Л.И. Деловое общение: (электронный учебник) учебная литература для высшего и среднего профессионального образования. – М.:

Юнити-Дана, 2011.<http://elib.tsogu.ru/>

9. <http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm> - Деловая культура и психология общения;
10. <http://www.iqlib.ru/book/preview/95A0AA009A454E29B3415167D24033B6> - Психология и этика делового общения;
11. http://library.nstu.ru/culture/o/kult_psy_del_cheloveka - Культура, психология делового общения;
12. <http://www.prometeus.nsc.ru/contents/books/kibanov.ssi> - Этика деловых отношений;
13. http://www.koob.ru/botavina/etika_delovih_otnosheniy - Этика деловых отношений.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения рабочей программы учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе наблюдения за деятельностью обучающихся на занятиях, выполнения обучающимися общих и индивидуальных заданий на занятиях, внеаудиторной самостоятельной работы и т.д., во время промежуточной аттестации - зачетов и экзаменов.

Результаты обучения* (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения **
Уметь:	
<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; 	<ul style="list-style-type: none"> -устный опрос; - тестирование; - проверка результатов самостоятельной работы, предусмотренной рабочей программой; - результат выполнения индивидуальных заданий; - тестирование; -устный опрос;
Знать:	
<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 	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - устный опрос; - тестирование; - оценка индивидуального задания; - оценка доклада; - устный опрос; - тестирование; - результат выполнения индивидуальных заданий; - устный опрос; - устный опрос;

<p>обслуживания.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - оценка доклада; - устный опрос; - тестирование; - результат выполнения индивидуальных заданий; - устный опрос; - дифференцированный зачёт.
--	---

**Указываются строго в соответствии с п.1.2*

*** Наблюдение за деятельностью, устный опрос, тестирование, зачет по темам, письменная контрольная работа, оценка конспекта, сообщения или доклада, реферата, презентации, результатов выполнения индивидуальных заданий, результатов выполнения и отчетов к лабораторно работам, практическим занятиям, оценка выполнения и защиты проектов, проверка результатов самостоятельной работы, предусмотренной рабочей программой, и т.д. ; зачет/дифференцированный зачет/экзамен.*

Указанные в рабочей программе формы и методы контроля и оценки результатов обучения являются основанием для подготовки Фонда оценочных средств (ФОС) по дисциплине. Их перечень в рабочей программе и в комплекте ФОС должны совпадать.