МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«АРМАВИРСКИЙ ТЕХНИКУМ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Этика профессиональной деятельности

по специальности 08.02.11 УПРАВЛЕНИЕ, ЭКСПЛУАТАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА

2017 г.

Рассмотрена Утверждена

 учебно-методическим объединением директор ГБПОУ КК АТТС

 сервисных и экономических \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.П. Буров

специальностей

Протокол «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2017 г. «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г.

Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В. Матвеева

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Этика профессиональной деятельности разработана на основе ФГОС СПО по специальности 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома (приказ Минобрнауки РФ 10.12.2015 N 1444 зарегистрирован Министерством юстиции от 31.12.2015 N 40435)

Организация разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский техникум технологии и сервиса».

Разработчик:

 Матвеева Е.В., преподаватель ГБПОУ КК АТТС

Рецензенты:

 Кириленко М.И., директор ООО «Центральное», квалификация по диплому: инженер

 Шаов И.А., директор ООО «Северо-восточное», квалификация по диплому: инженер

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 | 4 |
| 1. СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 | 7 |
| 1. условия реализации программы
 | 13 |
| 1. Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины
 | 15 |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 08.02.11 «Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2015 года № 1444, входящей в состав укрупненной группы специальностей 08.00.00 Техника и технологии строительства.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Учебный цикл: дисциплина относится к общепрофессиональному циклу.

Связь с другими дисциплинами (модулями):

Изучение ОП.08. Этика профессиональной деятельности рекомендуется проводить одновременно с освоением:

ОП.07 Основы электротехники и электронной техники.

Результаты освоения учебной дисциплины ОП.08. Этика профессиональной деятельности являются основой изучения:

ОП.01 Охрана труда

ОП.02. Безопасность жизнедеятельности

ОП.03. Правовое обеспечение профессиональной деятельности.

ОП.05. Информационные технологии в профессиональной деятельности

ОП.06. Основы инженерной графики.

ОП.07. Основы электротехники и электронной техники.

ОП. 09 Основы предпринимательской деятельности.

ПМ.01 Управление многоквартирным домом.

ПМ.02 Обеспечение оказания услуг и проведение работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.

ПМ.03 Организация работ по благоустройству общего имущества многоквартирного дома.

ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Учебная дисциплина ориентирована на развитие следующих общих компетенций:

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.

Учебная дисциплина ориентирована на развитие следующих профессиональных компетенций:

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. *Использовать современные технологии учета и хранения технической и иной документации.*

ПК 1.4. Восстанавливать и актуализировать документы по результатам мониторинга технического состояния многоквартирного дома. *Обобщать изменения технических характеристик конструктивных элементов и инженерных систем здания, выявленных в процессе мониторинга.*

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. *Вести пообъектный учет и организовывать хранение технической и иной документации на многоквартирный дом.*

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. *Применять инструментальные методы контроля технического состояния конструктивных элементов и систем инженерного оборудования общего имущества.*

ПК 2.3. Подготавливать проектно-сметную документацию на выполнение услуг и работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома. *Определять финансовые потребности для выполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества. Использовать сметную документацию для определения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения. Обосновывать внедрение наиболее эффективных способов оплаты собственниками помещений работ по содержанию и ремонту и коммунальных услуг.*

ПК 2.4. Обеспечивать оказание услуг и проведение работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома. *Мотивировать эффективность использования 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. *Оформлять конкурсную документацию для организации и проведения конкурса по выбору подрядных организаций. Оценивать квалификационный уровень персонала подрядной организации, осуществляющей работы по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.*

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. *Выполнять меры по обеспечению антитеррористической безопасности и защиты чердаков, подвалов и технических подпольев от несанкционированного проникновения.*

ПК 3.4. Вести учетно-отчетную документацию. *Документально оформлять результаты проверки качества и своевременности оказания услуг, выполнения работ и предоставления коммунальных ресурсов.*

ПК 4.1 Принимать и распределять телефонные звонки организации.

ПК 4.2 Организовывать работу с посетителями организации.

ПК 4.3 Выполнять координирующие и обеспечивающие функции.

ПК 4.4 Выращивать, осуществлять уход за декоративными цветочными, древесно – кустарниковыми растениями.

ПК 4.5 Использовать декоративные цветочные, древесно – кустарниковые растения в озеленении.

**1.3. Цель и планируемые результаты освоения 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 обучающийся 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.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем часов*** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | 98 |
| **Обязательные аудиторные учебные занятия (всего)**  | 66 |
| в том числе: |  |
|  лабораторные работы *не предусмотрено* |  |
|  практические занятия  | *20* |
|  контрольные работы не предусмотрено  | *-* |
|  курсовая работа (проект) не предусмотрено | *-* |
| **Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа (всего)** | 32 |
| **Промежуточная аттестация по образовательной программе в форме** *дифференцированного зачета* | *-* |