


**Министерство образования и науки Республики Татарстан
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Камский строительный колледж имени Е.Н. Батенчука»**

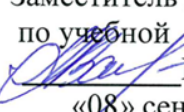
Рабочая программа учебной дисциплины

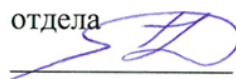
ОП.08 ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

по специальности
08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание
многоквартирного дома

Рабочая программа учебной дисциплины «Этика профессиональной деятельности» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Рассмотрена
цикловой комиссией преподавателей
социально- гуманитарных
дисциплин
Протокол №1 от «08» сентября 2020г.
ПЦК  Р.Р.Хайруллина

Утверждаю
Заместитель директора
по учебной работе
 Е.А. Закиуллина
«08» сентября 2020г.

Согласовано
Начальник учебно - методического
отдела
 Г.М. Габидинова
«08» сентября 2020г.

Разработчик: преподаватель Р.Р. Хайруллина

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Этика профессиональной деятельности»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина «Этика профессиональной деятельности» входит в профессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

показать формирование профессиональных и общих 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.

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. 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.

- 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.

В результате освоения 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 индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;

В результате освоения учебной 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;
- *имиджелогия, 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.*

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 129 часов включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 86 часов;
из них 20 часа практические занятия;
самостоятельной работы обучающегося – 43 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	129
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	86
в том числе:	
теоретических занятий	66
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	43
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень усвоения
Введение	Содержание учебного материала:	2	
	1 Общие сведения о предмете «Этика профессиональной деятельности». Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.		
	Самостоятельная работа: Основные составляющие этики профессиональной деятельности для работников сферы обслуживания.	1	
Раздел 1. Этика и культура поведения		36	
Тема 1.1 Профессиональная этика	Содержание учебного материала:	2	2
	1 Этика: понятие, история возникновения и развития, назначение. Современная этика: нормы, правила, принципы. Мораль и нравственность.		
	2 Профессиональная этика: понятие, основные принципы (профессиональная честь и достоинство, порядочность, принципиальность, забота о потребителях и т.д.). Этика взаимоотношений в коллективе и с потребителями.		
	3 Профессиональная этика и создание собственного имиджа. Имиджелогия: понятие, составляющие имиджа. Биоэнергетика имиджа.		
	4 Искусство самопрезентации: понятие и техника. Правила «говорения» и «слушания».	2	2
	Практическая работа:	2	
	1 Тест «Каков ваш творческий потенциал?» Тест « Умеете ли вы излагать свои мысли?» Тест « Коммуникабельны ли вы?»		
	2 Тренинг диалогической речи. Проигрывание составляющих профессионального имиджа и элементов самопрезентации в процессе профессиональной деятельности. Разработка рекомендаций профессионального поведения персонала.	2	
	Самостоятельная работа: Труд как нравственная ценность. Культура труда и производства. Эстетические элементы и факторы в организации производственной среды и рабочего места.	6	
	Тема 1.2 Нормы и правила современного этикета. Деловой этикет	Содержание учебного материала:	2
1 Этикет: понятие, история возникновения и развития, структура, функции, виды.			
2 Основные нормы и правила современного этикета: нравственные (предупредительная забота, уважение, защита и др.), эстетические (красота, изящество форм поведения и т.д.). Социальные, национальные, возрастные особенности этикета. Психологическое состояние людей при соблюдении этикета.		2	2

	3	Профессиональный и речевой этикет: понятие, современные требования, задачи, значение. Искусство общения и культура речи.	2	2	
	4	Деловой этикет: понятие, функции, правила, задачи, приемы. Национальные особенности делового этикета.	2	2	
	5	Деловые беседы, совещания: понятия, подготовка, требования этикета. Психологические аспекты служебной переписки. Требования этикета к телефонным переговорам, назначение визитных карточек.	2	2	
	Практическая работа:		2		
	1	Тестирование. Тест «Тактичность».			
	Самостоятельная работа:		6		
	Восприятие, его основные особенности. Воля и ее качества.				
Раздел 2. Психологические особенности делового общения			39		
Тема 2.1 Психология общения	Содержание учебного материала:				
	1	Общение: понятие, структура процесса, виды. Функции общения: информационная (коммуникативная), взаимодействие (интерактивная сторона), восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона).	2	2	
	2	Средства общения: вербальное, невербальное, их функции и классификация. Формы и этика общения: вежливость, приличие, корректность, тактичность и т.д. Барьеры общения: понимание, социально-культурные различия, отношения, национальные и др.	2	2	
	3	Особенности общения межличностного и группового, ролевого и доверительного. Выход за рамки ролевого общения при необходимости индивидуального подхода к посетителю. Социальная роль и ее сущность. Три возможных состояния ролевого "Я" по Э. Берну. Оценка выбора ролевого поведения в профессиональной деятельности. Ролевые ожидания.	2	2	
	4	Деловое общение: понятие, механизмы (идентификация, эмпатия, аттракция, инсайд, стереотипизация, рефлексация, обратная связь). Восприятие и понимание информации в деловом общении. Установки и стереотипы восприятия. Специфические ошибки восприятия: эффект ореола, порядка, опережения, проекции, средней ошибки. Формы опосредованного общения в сфере обслуживания.	2	2	
	Практическая работа:		2		
	1	Деловая игра. «Моделирование ситуаций ролевого взаимодействия персонала». Тестирование на уровень общительности.			
Самостоятельная работа:					

	Мышление, его роль в познании мира человеком. Виды мышления, их проявление в профессиональной деятельности. Речь и познавательная деятельность личности. Слово в речевой деятельности работника сферы обслуживания.	5	
Тема 2.2 Психология труда	Содержание учебного материала:		
	1 Психология труда: понятие, предмет, задачи, методы (трудовая экспертиза; профессиональная ориентация и консультация, профессиональные отбор и адаптация). Психология организации труда. Инженерно-психологические проблемы системы «сфере обслуживания-технологическое оборудование».	2	2
	2 Стадии трудового процесса в сфере обслуживания. Психология работоспособности и ее регуляция. Тяжесть и напряженность труда. Оптимизация режимов труда и отдыха. Психофизиологические аспекты причин производственного травматизма в сфере обслуживания.	2	2
	Практическая работа:	2	
	1 Заполнение резюме при устройстве на работу. Тест на профессиональное выгорание.		
	Самостоятельная работа: Память, ее виды и свойства. Индивидуальные особенности памяти человека и ее типы.	3	
Тема 2.3 Психология профессиональной деятельности	Содержание учебного материала:		
	1 Деятельность: понятие, виды, структура и элементы деятельности. Внутренние и внешние компоненты деятельности.	2	2
	2 Специфика трудовой деятельности в сфере обслуживания. Материально-предметный и коммуникативный аспекты. Психомоторика. Ритмичность. Автоматизация рабочего навыка. Динамические стереотипы и работа. Статистическая работа	2	2
	3 Профессиография: понятие, содержание, назначение. Психологические требования к производственному и обслуживающему персоналу. Психограмма, трудограмма.	2	2
	Практическая работа:	2	
	1 Разработка профессиограммы. Составление схемы «Виды, структура, элементы деятельности»		
	2 Разработка трудограммы.	2	
	Самостоятельная работа: Ощущение и восприятие как познавательные процессы. Ощущения и их роль в жизнедеятельности человека. Свойства ощущений, индивидуальные особенности их проявления.	5	
Раздел 3. Организация обслуживания потребителя		27	
Тема 3.1 Организация обслуживания	Содержание учебного материала:		
	1 Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса. Понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;	2	2

потребителя	2	Правила обслуживания населения. Организацию обслуживания потребителей услуг. Способы и формы оказания услуг. Критерии и составляющие качества услуг. Сущность услуги как специфического продукта.	2	2
	Практическая работа:		2	
	1	Составление схемы «Определение качества оказываемых услуг».		
	Самостоятельная работа:		3	
Психические познавательные интересы и их проявления в сервисной деятельности. Классификация познавательных процессов.				
Тема 3.2 Принципы ведения партнерской беседы	Содержание учебного материала:		2	2
	1	Партнерская беседа: понятие, сущность, принципы, подготовка, выбор индивидуального стиля с учетом собственных психологических и эмоциональных возможностей		
	2	Приемы ведения беседы: определение целей и желаемых результатов; позитивное отношение к партнеру; принятие во внимание интересов партнера; выбор модели поведения; управление своими и чужими чувствами; поиск способов удовлетворения обоюдных интересов; убеждение не собственным давлением, а аргументами; принятие ответственности на себя за все происходящее; поиск не одной, а нескольких альтернатив; исключение субъективности в своих оценках и доводах и т.д.	2	2
	3	Запрещенные приемы во время деловой беседы: перебивание речи партнера; негативная оценка личности партнера; подчеркивание разницы между собой и партнером; избежание пространственной близости; непонимание или нежелание понять психическое состояние партнера и т.д.	2	2
	4	Значение выбора модели поведения для установления взаимопонимания и взаимодействия с посетителями и персоналом	2	2
	5	Коммуникативная компетентность: понятие, содержание, прогноз ситуаций. Правила профессионального поведения.	2	2
	Практическая работа:		2	
	1	Тренинговая игра «Деловая беседа»		
	Самостоятельная работа:		6	
	Составить план партнерской беседы. Достижения результатов при ведении беседы. Типы поведения.			
Раздел 4. Основы бесконфликтного общения			9	
Тема 4.1 Конфликты в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала:		2	2
	1	Конфликты: понятие, объекты, виды, причины возникновения в профессиональной деятельности; функции (конструктивная и деструктивная): развитие, разрешение. Последствия неразрешенных конфликтов.		
	2	Предотвращения конфликтов (объективность и уступчивость, доброжелательность, соблюдение		

	дистанции, самообладание, удовлетворенность трудовой деятельностью).			
	Практическая работа:			
1	Деловая игра. «Конфликтные ситуации, возникающие в профессиональной деятельности. Психологический анализ, отработка приемов по выходу из конфликта». Тест «Твоя конфликтность».	2		
	Самостоятельная работа:			
	Виды человеческой деятельности. Труд как основа возникновения и развития волевых действий. Психологические аспекты труда. Правила поведения на новом рабочем месте.	3		
Раздел 5. Психологические свойства личности		15		
Тема 5.1 Психологические свойства личности	Содержание учебного материала:			
	1	Личность: понятие, структура, самопознание личности. Психологическая защита личности. Понятие о способностях и задатках. Влияние способностей на результаты профессиональной деятельности.	2	2
	2	Темперамент: понятие, виды (холерический, сангвинический, флегматический, меланхолический). Свойства темперамента: экстраверсия, интроверсия, нейротизм, стабильность, реактивность, активность, пластичность.	2	2
	3	Характер: определение, типология, формирование. Оценочные уровни характера: интеллектуальный, эмоциональный, нравственный. Темперамент и характер. Влияние характера на процесс и оценку результатов трудовой деятельности. Черты характера, способствующие и препятствующие работе человека в сфере обслуживания.	2	2
	4	Определение темперамента и его свойств (опросник Русалова и др.)	2	2
	5	Анализ производственных ситуаций, возникающих в коллективе и при обслуживании посетителей в предприятиях сферы обслуживания, связанных с проявлением характера и темперамента.	2	2
		Самостоятельная работа:		
	Тест на определение темперамента. Апробация социологических исследований.	5		
Всего:		129		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. 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.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечкина, 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.znaniyum.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.znaniyum.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.znaniyum.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.znaniyum.com/catalog/product/1063759>

Электронные ресурсы:

- <http://pedsovet.org>
- <http://zavuch.ru>

4. 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	формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>ПК 1.1. Использовать нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом.</p> <p>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.</p> <p>ПК 1.3. Осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документации на многоквартирный дом.</p> <p>ПК 1.4. Восстанавливать и актуализировать документы по результатам мониторинга технического состояния многоквартирного дома.</p> <p>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.</p> <p>ПК 2.1. Вести техническую и иную документацию на многоквартирный дом.</p> <p>ПК 2.2. Проводить технические осмотры конструктивных элементов, инженерного оборудования и систем в многоквартирном доме.</p> <p>ПК 2.3. Подготавливать проектно-сметную документацию на выполнение услуг и работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать оказание услуг и проведение работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>ПК 2.7. Организовывать и контролировать проведение соответствующих аварийно-ремонтных и восстановительных работ.</p> <p>ПК 3.1. Организовывать проведение работ по благоустройству общего имущества многоквартирного дома и придомовой</p>	<p>Оценка результатов выполнения и защиты практических работ; Оценка результатов выполнения внеаудиторной самостоятельной работы; Тестирование; Экзамен.</p>

<p>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.</p>	
<p>Уметь:</p>	
<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; 	
<p>Знать:</p>	
<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 обслуживания; - <i>имиджелогия, искусство самопрезентации;</i> - <i>принципы ведения партнерской беседы;</i> - <i>конфликты в профессиональной деятельности;</i> 	

<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
<p>Общие компетенции:</p>	
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>