

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Этика профессиональной деятельности

Специальность: 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Квалификация выпускника – Техник

Форма обучения: очная

Год начала подготовки – 2024

Разработана

Канд. социол. наук, доцент кафедры ИЯТ

\_\_\_\_\_ К.Ю. Мелконян

Согласована

Зав. выпускающей кафедрой ИЯТ

\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

протокол № \_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

протокол № \_\_

Председатель УМК

\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь 2024 г.

## Содержание

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ .....	4
5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
5.1. Содержание дисциплины .....	5
5.2. Структура дисциплины.....	7
5.3. Практические занятия и семинары .....	8
5.4. Лабораторные работы .....	8
5.5. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа) .....	8
5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины.....	8
6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	8
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	11
8.1. Основная литература .....	12
8.2. Дополнительная литература.....	12
8.3. Программное обеспечение .....	12
8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы..	12
8.5. Методические указания и материалы по видам занятий.....	13
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	16
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....	17

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель курса** – дать студентам представление о специфике этических проблем в профессии, сформировать у них культуру профессионального труда, этическое сознание, моральную систему ценностей, знания делового этикета.

**Курс ставит своей задачей:**

- сформировать у будущих работников сферы сервиса понятие своего профессионального долга и чести,
- привить навыки культуры общения, как с клиентами, так и со своими коллегами.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина ОП.05 Этика профессиональной деятельности относится к Общепрофессиональному циклу, Обязательная часть. Данная дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП в соответствии с ФГОС по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Психология общения
	Коммуникативный практикум / Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний
	Основы предпринимательской деятельности

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций по данной специальности:

а) общих (ОК)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<b>Умения:</b> эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде <b>владеть</b> навыками эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде <b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><b>Умения:</b> осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p><b>владеть</b> навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p><b>Знания:</b> правил устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>
-------	---	---

В результате изучения учебного материала по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» студент должен:

уметь:

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;
- решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия;
- развивать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя.

знать:

- этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания,
- основы и особенности профессиональной этики и этикета

#### 4. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 24 часов.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	24	24
в том числе:		4
Лекции (Л)	12	12
Практические занятия (ПЗ)		
Семинары (С)	12	12
Лабораторные работы (ЛР)		
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	-	-
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчётно-графические работы		
Контрольная работа		
Курсовая работа		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	-	-
Вид промежуточной аттестации	Контр.раб.	Контр.раб.
Общая трудоёмкость, час	24	24

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Этика как наука о морали. Основные категории этики	<p>Генезис и историческая эволюция понятий «этика», «мораль», «нравственность», их различные смысловые значения в современном языке. Этика как «практическая философия», теория морали. Предпосылки возникновения морали. Происхождение морали как философская проблема. Мораль как выражение потребности и способности человека строить гармонические отношения с другими, общественная форма отношений между людьми, мера их человечности. Своеобразие связи морали с бытием. Назначения морали. Специфика моральных норм, отличия от права.</p> <p>Определения этики с философской и православной точек зрения. Задачи и цели этики. Предмет этики. Связь этики с психологией. Проблема соотношения нормативно-ценностного и теоретического знания в этике. Сущность нормативной этики как связующего звена между этической теорией и моралью как формой общественного сознания.</p> <p>Основные категории этики. Развитие этических взглядов в истории философии.</p>
2	Профессиональная этика и профессиональная мораль	<p>Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях.</p> <p>Назначение профессиональной этики. Основные понятия, принципы и методы профессиональной этики работников сервиса (принцип моральной ответственности перед клиентом; принцип моральной ответственности перед профессией и коллегами; принцип моральной ответственности перед обществом и др.).</p> <p>Профессионально-этические кодексы. Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах.</p> <p>Пути и средства формирования нравственно-этической культуры в различных профессиях. Понятие профессиональной морали. Связь технологически целесообразных и моральных сторон профессиональных групп.</p> <p>Основные принципы профессиональной морали: профессиональный долг, профессиональная совесть, корпоративная честь и честность, профессиональное достоинство.</p> <p>Кодекс профессиональной этики работников сервисной сферы.</p>
3	Профессиональное поведение работников	<p>Поведение человека как явление, его составляющие.</p> <p>Решение работником профессионально-этических за-</p>

	сервисной сферы	<p>дач при его взаимодействии с клиентом.</p> <p>Социальная роль работника сферы сервиса и ее составляющие. Роль клиента. Ожидания со стороны клиента и со стороны работника.</p> <p>Функции профессионального поведения работника.</p> <p>Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника. Понятия о стиле обслуживания, сценарии обслуживания.</p> <p>Понятие об общении. Формы общения и его результаты. Стилль общения. Специфические особенности общения в сфере обслуживания.</p> <p>Понятие о культуре общения. Обстановка, расстояние между работников и клиентом, поза, жесты, мимика, интонация, другие паралингвистические средства общения. Положительный настрой, использование закрытых и открытых вопросов в беседе с клиентом, умение выслушать.</p> <p>Культура речи работника. Требования, предъявляемые к речи работника: содержательность, ясность, доходчивость, понятность, грамотность, выразительность.</p> <p>Пять ключевых этапов в процессе продажи услуг: установление контакта, разведка потребностей и возможностей клиента, презентация коммерческого предложения, работа с возражениями клиента, завершение продажи.</p> <p>Умение сформировать первое впечатление: компоненты первого впечатления, основные каналы (вербальный, звуковой, визуальный). Типы вопросов. Техники задавать вопросы, техники опроса клиента. Техники заинтересованного или активного слушания. Приемы успешной презентации. Типы возражений клиентов и техники работы с возражениями. Методы завершения продаж.</p>
4	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	<p>Понятие конфликта. Типология конфликтов. Внутриличностные, межличностные, групповые конфликты. Конфликты между личностью и организацией. Конфликты горизонтальные, вертикальные, смешанные. Конструктивные и деструктивные конфликты. Субъективные и объективные конфликты.</p> <p>Источники, причины и поводы конфликтов. Коммуникативные конфликты и их последствия. Конфликты и трудности коммуникации. Ошибки, разрушающие общение. Факторы, влияющие на общение. Барьеры общения. Коммуникативные просчеты. Структура конфликта, стадии его протекания.</p> <p>Стратегия поведения в конфликтных ситуациях: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество. Факторы, влияющие на выбор стратегии поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов между работником и клиентом. Этапы разрешения конфликтных ситуаций. Профилактика</p>

		<p>конфликтов.</p> <p>Понятие конфликтной личности. Типы трудных людей и модели поведения в общении с ними.</p> <p>Нравственно-психологические основы выхода из конфликтных ситуаций.</p>
5	<p>Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала</p>	<p>Основные стили и типы управления. Влияние моральных норм на стиль управления, методы принятия решения.</p> <p>Схема управленческого процесса. Функции управленческой деятельности и связанные с ними психологические проблемы руководства. Способы решения проблем руководства. Этические приемы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности. Этичность методов подготовки управленческих решений.</p> <p>Понятие и формальная структура трудового коллектива. Классификация трудовых коллективов. Степень зрелости коллектива. Права и обязанности персонала. Неформальная структура коллектива и психологические механизмы регуляции коллективной деятельности: адаптация, коммуникация, идентификация и интеграция. Лидер неформальной группы. Типы лидеров. Морально-психологический климат коллектива. Степень сплоченности рабочей группы. Типы взаимоотношений в коллективе: невмешательство, теплая компания, задача, золотая середина и команда.</p> <p>Виды взаимоотношений в системе «руководитель – подчиненный»: приказание, внушение, участие и делегирование. Роль руководителя в становлении коллектива.</p>
6	<p>Этикет и культура поведения работника сферы сервиса</p>	<p>Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета.</p> <p>Понятие этикета. Правила служебного этикета. Внешний вид, манеры, доброжелательность работника сферы сервиса. Другие составляющие этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.</p>

## 5.2. Структура дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	Л	ПЗ (С)	ЛР	СР
1	Этика как наука о морали. Основные категории этики	4	2	2	-	-
2	Профессиональная этика и профессиональная мораль	4	2	2	-	-
3	Профессиональное поведение работников сервисной сферы	4	2	2	-	-
4	Нравственно-психологические ос-	4	2	2	-	-

	новы конфликтов и пути их преодоления					
5	Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала	4	2	2	-	-
6	Этикет и культура поведения работников сферы сервиса	4	2	2	-	-
	<b>Общая трудоёмкость</b>	24	12	12	-	-

### 5.3. Практические занятия и семинары

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов
1	1	Этика как наука о морали. Основные категории этики	6
2	2	Профессиональная этика и профессиональная мораль	6
3	3	Профессиональное поведение работников сервисной сферы	6
4	4	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	6
5	5	Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала	6
6	6	Этикет и культура поведения работников сферы сервиса	6

### 5.4. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.5. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрены

### 5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

Не предусмотрены

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- Технология разноуровневого (дифференцированного) обучения – предполагает осуществление познавательной деятельности студентов с учётом их индивидуальных способностей, возможностей и интересов, поощряя их реализовывать свой творческий потенциал. Создание и использование диагностических тестов является неотъемлемой частью данной технологии.

- Технология модульного обучения – предусматривает деление содержания дисциплины на достаточно автономные разделы (модули), интегрированные в общий курс.

- Технология индивидуализации обучения – помогает реализовывать личностно-ориентированный подход, учитывая индивидуальные особенности и потребности учащихся.

- Технология обучения в сотрудничестве – реализует идею взаимного обучения, осуществляя как индивидуальную, так и коллективную ответственность за решение учебных задач.

- Игровая технология – позволяет развивать навыки рассмотрения ряда возможных способов решения проблем, активизируя мышление студентов и раскрывая личностный потенциал каждого учащегося.



- Технология развития критического мышления – способствует формированию разносторонней личности, способной критически относиться к информации, умению отбирать информацию для решения поставленной задачи.

- Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) - расширяют рамки образовательного процесса, повышая его практическую направленность, способствуют интенсификации самостоятельной работы учащихся и повышению познавательной активности.

- Интернет-технологии – предоставляют широкие возможности для поиска информации, разработки международных научных проектов, ведения научных исследований.

#### **Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

– сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;

– обработка текстовой, графической и эмпирической информации;

– подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;

– самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;

– использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Для очной формы обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые активные и интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	С	Компьютерная презентация	2
4	С	Компьютерная презентация	2
5	С	Компьютерная презентация	2

#### **Практическая подготовка обучающихся**

Для очной формы обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Виды работ	Количество часов
4	С	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	2
5	С	Организация обслуживания потребителей услуг	2
6	С	Психологическая и этическая культура сервиса.	2

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям ОПОП по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома создаются фонды оценочных средств (комплект оценочных материалов).

### 1. Примерные вопросы для устного опроса:

1. Характеристика основных категорий этики.
2. Понятие и сущность профессиональной этики. Сущность профессиональной этики работников обслуживания.
3. Профессионально-этические кодексы. Профессиональный кодекс работника обслуживания.
4. Профессиональное поведение работника контактной зоны, его функции и основные требования, предъявляемые к работнику.
5. Основные этапы в процессе продажи услуг: установление контакта, разведка потребностей и возможностей клиента, презентация коммерческого предложения, работа с возражениями клиента, завершение продажи.
6. Умение сформировать первое впечатление: компоненты первого впечатления, основные каналы (вербальный, звуковой, визуальный).
7. Типы вопросов. Техники задавать вопросы, техники опроса клиента. Техники заинтересованного или активного слушания.
8. Приемы успешной презентации.
9. Типы возражений клиентов и техники работы с возражениями.
10. Методы завершения продаж.

### 2. Примерные задания практических работ

1	Сравнить определения этики и морали в разных источниках. Подготовить самостоятельные выступления по вопросам лекции. Написать эссе по вопросам для обсуждения. Подготовить выступление на тему «Основные категории этики в представлениях разных философов» (выбрать эпоху и философа).
2	Подготовить выступление о профессиональном кодексе профессии типа «человек – человек». Проанализировать кодексы профессионального поведения различных компаний. Сравнить проанализированный кодекс с профессиональным кодексом работника контактной зоны.
3	Смоделировать и инсценировать ситуации общения работника с клиентом, применяя требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника.
4	Придумать и подробно описать две конфликтные ситуации общения работника и клиента, в которых не прав работник не прав клиент. Определить суть конфликта и предложить пути его разрешения.
5	Подготовить выступление об одном из аспектов делового общения. Законспектировать темы: или управления коллективом. пы взаимоотношений в коллективе. Психологические проблемы взаимоотношений руководителя и персонала, пути разреше-

	ния конфликтов.
6	Подготовить выступление об одной из областей делового этикета

**ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ**  
для промежуточной аттестации

1. Этика как «практическая философия», теория морали. Определение и сущность морали.
2. Характеристика основных категорий этики.
3. Понятие и сущность профессиональной этики. Сущность профессиональной этики работников обслуживания.
4. Профессионально-этические кодексы. Профессиональный кодекс работника обслуживания.
5. Профессиональное поведение работника контактной зоны, его функции и основные требования, предъявляемые к работнику.
6. Основные этапы в процессе продажи услуг: установление контакта, разведка потребностей и возможностей клиента, презентация коммерческого предложения, работа с возражениями клиента, завершение продажи.
7. Умение сформировать первое впечатление: компоненты первого впечатления, основные каналы (вербальный, звуковой, визуальный).
8. Типы вопросов. Техники задавать вопросы, техники опроса клиента. Техники заинтересованного или активного слушания.
9. Приемы успешной презентации.
10. Типы возражений клиентов и техники работы с возражениями.
11. Методы завершения продаж.
12. Конфликты работника с клиентами: понятие о конфликте, виды конфликтов.
13. Нравственно-психологические основы конфликтов, их типология.
14. Структура конфликтов. Модели развития конфликтов и их исходы.
15. Основные способы и стратегии разрешения конфликтов.
16. Основные стили поведения при конфликтных ситуациях.
17. Типы конфликтных личностей.
18. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.
19. Понятие о морально-психологическом климате коллектива.
20. Основные стили и типы управления.
21. Этические приемы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности.
22. Права и обязанности персонала.
23. Этика делового общения как часть профессиональной деятельности. Общие этические принципы и характер делового общения.
24. Основные уровни делового общения (руководитель – подчиненный; подчиненный – руководитель; сотрудник – сотрудник).
25. Ведение деловой беседы. Ведение коммерческих переговоров.
26. Ведение делового совещания. Культура делового разговора.
27. Понятие, основные составляющие и положения служебного этикета работника сферы сервиса.
28. Телефонный этикет.
29. Эпистолярный этикет.
30. Этикет: сущность, функции, история. Требования этикета в современном мире.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

**Оценка «отлично»** ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

**Оценка «хорошо»** ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Основная литература

1. Скворцов, А. А. Этика : учебник для среднего профессионального образования / А. А. Скворцов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 322 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11971-8. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/536593>
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/540743>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

Библиотечно-информационный  
центр Северо-Кавказского  
социального института

### 8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

### 8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

- 1.) Официальный сайт Министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края – <http://mingkhsk.ru/>
- 2.) Портал «Реформа ЖКХ» – <https://www.reformagkh.ru/>
- 3.) Портал «ЖКХ» – <https://zhkh.su/>
- 4.) Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства – <https://dom.gosuslugi.ru/#!/main>

- 5.) Онлайн калькулятор расчета коммунальных платежей – <https://raschetgkh.ru/online-kalkulyator-rascheta-kommunalnykh-platezhej.html>
- 6.) Калькулятор коммунальных услуг – [http://eias.fas.gov.ru/calc\\_ku/](http://eias.fas.gov.ru/calc_ku/)
- 7.) Поисковая система Google. – <https://www.google.ru>
- 8.) Поисковая система Yandex. – <https://www.yandex.ru>
- 9.) Поисковая система Rambler. – <http://www.rambler.ru>
- 10.) Поисковая система Yahoo. – <https://www.yahoo.com/>

## 8.5. Методические указания и материалы по видам занятий

### 1. Компьютерные презентации.

Слово «презентация» обозначает представление, демонстрацию. Обычно для компьютерной презентации используется мультимедийный проектор, отражающий содержимое экрана компьютера на большом экране, вывешенном в аудитории. Презентация представляет собой совмещение видеоряда - последовательности кадров со звукорядом - последовательностью звукового сопровождения. Презентация тем эффективнее, чем в большей мере в ней используются возможности мультимедиа технологий.

*Презентация представляет собой последовательность слайдов. Отдельный слайд может содержать текст, рисунки, фотографии, анимацию, видео и звук.*

С точки зрения организации презентации можно разделить на три класса:

- интерактивные презентации;
- презентации со сценарием;
- непрерывно выполняющиеся презентации.

*Интерактивная презентация* - диалог между пользователем и компьютером. В этом случае презентацией управляет пользователь, т. е. он сам осуществляет поиск информации, определяет время ее восприятия, а также объем необходимого материала. В таком режиме работает ученик с обучающей программой, реализованной в форме мультимедийной презентации. При индивидуальной работе мультимедийный проектор не требуется. Все интерактивные презентации имеют общее свойство: они управляются событиями. Это означает, что когда происходит некоторое событие (нажатие кнопки мыши или позиционирование указателя мыши на экранном объекте), в ответ выполняется соответствующее действие. Например, после щелчка мышью на фотографии картины начинается звуковой рассказ об истории ее создания.

*Презентация со сценарием* - показ слайдов под управлением ведущего (докладчика). Такие презентации могут содержать «плывущие» по экрану титры, анимированный текст, диаграммы, графики и другие иллюстрации. Порядок смены слайдов, а также время демонстрации каждого слайда определяет докладчик. Он же произносит текст, комментирующий видеоряд презентации.

*В непрерывно выполняющихся презентациях* не предусмотрен диалог с пользователем и нет ведущего. Такие самовыполняющиеся презентации обычно демонстрируют на различных выставках.

Создание презентации на заданную тему проходит через следующие этапы:

- 1) создание сценария;
- 2) разработка презентации с использованием программных средств.

Затем нужно выбрать *программу разработки презентации*. Каждая из существующих программ такого класса обладает своими собственными индивидуальными возможностями. Тем не менее между ними есть много общего. Каждая такая программа включает в себя *встроенные средства создания анимации, добавления и редактирования звука, импортирования изображений, видео, а также создания рисунков*. Программа PowerPoint, входящая в программный пакет Microsoft Office, предназначена для создания презентаций. С ее помощью пользователь может быстро оформить доклад в едином стиле, таким образом, значительно повысив степень восприятия предоставляемой информации

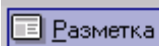

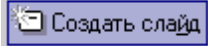
аудиторий.

Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в Power Point, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.








### Критерии оценки презентации

1. Содержание презентации:
  - раскрытие темы
  - подача материала (обоснованность разделения на слайды)
  - наличие и обоснованность графического оформления (фотографий, схем, рисунков, диаграмм)
  - грамотность изложения
  - наличие интересной дополнительной информации по теме проекта
  - ссылки на источники информации (в т.ч. ресурсы Интернет)
2. Оформление презентации
  - единство дизайна всей презентации
  - обоснованность применяемого дизайна
  - единство стиля включаемых в презентацию рисунков
  - применение собственных (авторских) элементов оформления
  - оптимизация графики
3. Обоснованное использование эффектов мультимедиа: графики, анимации, видео, звука.
4. Навигация: наличие оглавления, кнопок перемещения по слайдам или гиперссылок.
5. Доклад на заданную тему с использованием презентации.

### Основные приемы создания и оформления презентации

Поставленная задача	Требуемые действия
Создать новую презентацию без помощи мастера и применения шаблона	Запустите Power Point. В окне диалога Power Point в группе полей выбора <b>Создание презентации</b> выберите <b>Новая презентация</b> .
Выбрать разметку слайда	В окне диалога <b>Создать слайд</b> выберите мышью требуемый вариант разметки. После выбора <b>Новая презентация</b> окно диалога <b>Разметка слайда</b> появляется автоматически. Если Вы хотите сменить разметку имеющегося слайда, то выполните команду <b>Формат/Разметка</b> слайда или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  .
Применить шаблон дизайна	В меню <b>Формат</b> выберите команду <b>Оформление слайда</b> или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  .
Вставить новый слайд	Откройте тот слайд, после которого Вы хотите вставить новый, и выполните команду <b>Вставка/Создать слайд (Ctrl + M)</b> или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  .
Переместиться между слайдами	Воспользуйтесь бегунком или кнопками вертикальной полосы прокрутки или клавишами Page Down, Page Up. Перемещая бегунок можно по всплывающей подсказке

	определить, на каком слайде остановиться.
Активизировать панель <b>Рисование</b>	Выполните команду <b>Вид /Панели инструментов/Рисование</b>
Ввести текст в произвольное место слайда	Выберите на панели <b>Рисование</b> инструмент <b>Надпись</b>  и установите текстовый курсор в нужное место или меню <b>Вставка/Надпись</b> .
Отредактировать имеющийся текст	Щелкните по тексту, установите текстовый курсор в нужное место и внесите исправления или добавления.
Удалить текст вместе с рамкой	Щелкните по тексту, затем щелкните непосредственно по рамке и нажмите клавишу <b>Delete</b> .
Изменить шрифт или размер шрифта	Воспользуйтесь командой <b>Формат/Шрифт</b> или раскрывающимся списком шрифтов/размеров панели инструментов  Times New Roman 18
Изменить цвет шрифта	Выполните команду <b>Формат/Шрифт</b> или выберите кнопку <b>Цвет текста</b>  панели <b>Форматирование (Рисование)</b> .
Выбрать стиль оформления шрифта	Воспользуйтесь командой <b>Формат/Шрифт</b> или кнопками панели инструментов  : полужирный, курсив, подчеркнутый, тень.
Выводить набранный текст относительно рамки	Воспользуйтесь командой <b>Формат/Выравнивание/По левому краю (Ctrl + L); По центру (Ctrl + E); По правому краю (Ctrl + R); По ширине</b> или кнопками панели инструментов  <b>Форматирование</b> .
Выбрать цвет и тип линии для рамки, подобрать заливку	Выделите рамку (или установите курсор в текст, введенный в рамку) и выполните команду <b>Формат/</b>  ... В появившемся диалоговом окне установите цвет заливки, тип линии и ее цвет. Также можно воспользоваться кнопками панели <b>Рисование</b> :  – заливка;  – цвет линии;  – тип линии.
Активизировать панель <b>Автофигуры</b>	Выберите команду <b>Вставка/Рисунок/Автофигуры</b> или воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b>  Автофигуры
Нарисовать объект	Активизируйте панель <b>Рисование</b> , выберите соответствующий инструмент (линия, овал, прямоугольник и т.д.) и «растяните» фигуру на слайде, протаскивая курсор.
Изменить цвет объекта	Выделите объект и выполните команду <b>Формат/</b>  ... или воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – цвет линии.
Настроить тень объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Стиль тени</b> .
Настроить объем объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Объем</b> .
Повернуть объект на какой-либо угол	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> <b>Действия/Повернуть/отразить/Свободное вращение</b> , а затем переместите мышью угол объекта в направлении вращения.
Сгруппировать объекты	Выделите все объекты, подлежащие группировке и выполните команду <b>Группировка/Группировать</b> контекстного меню выделенных объектов.
Художественная	Воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :

надпись	 – <i>Добавить объект WordArt.</i>
Вставить звук	Выберите команду меню <b>Вставка/Фильмы и звук/Звук из коллекции картинок; Звук из файла.</b>
Настроить анимацию	В режиме слайдов щелкните объект, который хотите анимировать. В меню <b>Показ слайдов</b> выберите команду  <b>Настройка анимации...</b> или соответствующую команду контекстного меню выбранного объекта. Выберите нужные элементы панели <b>Настройка анимации.</b>
Установить масштаб рабочего слайда в среде Power Point	На панели <b>Стандартная</b> среды Power Point установить необходимый масштаб просмотра из раскрывающегося списка  46%
Способ представления документа (т.е. презентации .ppt) в окне приложения Power Point	Документ Power Point может отображаться в окне приложения тремя способами: в виде слайдов, в режиме структуры, в режиме сортировщика слайдов. Для изменения способа представления достаточно выбрать соответствующую команду в меню <b>Вид</b> или щелкнуть по одной из трех кнопок в левой части горизонтальной полосы прокрутки:  – показ слайдов (с текущего слайда);  – обычный режим;  – режим сортировщика слайдов.
Провести демонстрацию	Выполните команду <b>Вид/Показ слайдов (F5)</b> или воспользуйтесь кнопкой  .
Перейти к следующему слайду в процессе демонстрации	Воспользуйтесь щелчком мыши, клавишами <b>Enter, Пробел; Page Down, Page Up</b> или клавиши навигации курсора (□□□): переход вперед/назад по галерее слайдов; <b>Home</b> – переход к самому первому слайду; <b>End</b> – переход к самому последнему слайду.
Провести демонстрацию, не запуская Power Point	Найдите свой файл, выделите и вызовите контекстное меню нажатием правой кнопки мыши. В контекстном меню выберите команду <b>Показать.</b>

Сохраняется презентация в файле с расширением .ppt.

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки



## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.