

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГУБЕРНСКИЙ КОЛЛЕДЖ Г. СЫЗРАНИ»**

УТВЕРЖДЕНО

Приказ ГБПОУ «ГК г. Сызрани»
от «16» 05 2022 г. № 250-о

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**общепрофессиональный цикл
основной образовательной программы
по специальности:**

08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Сызрань, 2022 г.

РАССМОТРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией
общепрофессиональных и профессиональных циклов
от «_27_» _04_ 2022 г. протокол № _8_

Составитель: И.Н. Ежкова, преподаватель дисциплины ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГБПОУ «ГК г. Сызрани»

Внутренняя экспертиза (техническая и содержательная): И.Н. Ежкова, методист строительного профиля ГБПОУ «ГК г. Сызрани»

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями к оформлению, установленными в ГБПОУ «ГК г. Сызрани».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной образовательной программы по специальности 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
5. ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	14
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ	15
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 СОПОСТАВЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ПС И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ УД	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика профессиональной деятельности

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины (далее – УД) является частью основной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих ГБПОУ «ГК г. Сызрани» по специальности СПО 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, разработанной в соответствии с ФГОС.

Рабочая программа составляется для очной формы обучения.

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По результатам освоения дисциплины ОП.08 Этика профессиональной деятельности у обучающихся должны быть сформированы образовательные результаты в соответствии с ФГОС СПО (ПООП*):

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.2 ОК 01-10	<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 позиции участвующих в них индивидов- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none">- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса- сущность услуги как специфического продукта- понятия «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности- правила обслуживания населения- организацию обслуживания потребителей услуг

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей ППКРС по специальности 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

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.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие компетенции (ОК):

ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 06. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 07. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий;

ОК 08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

ОК 09. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;

Ок 10. Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности

Вариативная часть:

С целью реализации требований профессионального стандарта 16.011 «Специалист по эксплуатации гражданских зданий, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2019 г. N 537-н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 августа 2019 г., регистрационный N 55766), 7 уровня квалификации и, обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- Ведение учета (реестра) собственников, нанимателей, арендаторов помещений, подрядных и ресурсоснабжающих организаций.

уметь:

- Работать с документами, составлять отчеты по итогам деятельности.
- Проводить переговоры, консультации.

знать:

- Нормативные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие эксплуатацию и обслуживание многоквартирного дома

1.3.Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Всего - 72 часов, в том числе:

- всего во взаимодействии с преподавателем - 48 часов, в том числе:
 - теоретическое обучение – 40 часов,
 - лабораторные и практические занятия - 8 часов,
- самостоятельная работа - 24 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	72
Самостоятельная работа	24
Объем образовательной программы	48
в том числе:	
теоретическое обучение	38
лабораторные работы	не предусмотрено
практические занятия	8
контрольная работа	не предусмотрено
консультации	не предусмотрено
промежуточная аттестация	2
Самостоятельная работа	24
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы		
Раздел 1.	Этика в профессиональной деятельности				
Тема 1.1. Этические нормы профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	6	ПК 1.2 ОК 01-10		
	Понятие этики. Этические нормы в профессиональном общении Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности Речевой этикет в деловом общении Этика бизнеса и партнёрских отношений				
	Лабораторные работы			Не предусмотрено	
	Практическое занятие			1	
	1 Отработка навыков этикета в деловом общении				
	Самостоятельная работа обучающихся	2			
	Подготовить презентацию: «Профессиональная этика в сфере обслуживания»				
Раздел 2.	Психология делового общения и коммуникации				
Тема 2.1. Психологические аспекты человеческого общения	Содержание учебного материала	6	ПК 1.2 ОК 01-10		
	Понятие общения, виды общения, принципы общения Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная Средства и методы делового общения Вербальное и невербальное общение				
	Лабораторные работы			Не предусмотрено	
	2.				
Практическое занятие	1				

	Методы делового общения		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Подготовить презентацию: «Общение в сфере обслуживания»		
Тема 2.2. Коммуникативные умения и навыки	Содержание учебного материала	4	ПК 1.2 ОК 01-10
	Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности		
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	2.		
	Практическое занятие	Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	Подготовить презентацию: «Речевой этикет»		
Тема 2.3. Деловое общение	Содержание учебного материала	4	ПК 1.2 ОК 01-10
	Культура телефонного общения. Деловое общение в рабочей группе		
	Ведение переговоров с деловыми партнёрами		
	Правила деловой переписки		
	Профессиональные ситуации, методы их разрешения		
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	2.		
	Практическое занятие	1	
1	Подготовка и проведение деловых бесед	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
Раздел 3.	Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	4	
Тема 3.1. Природа и социальная роль конфликта	Содержание учебного материала	6	ПК 1.2 ОК 01-10
	Понятие конфликтной ситуации и конфликта		
	Виды конфликтов, их классификация. Признаки конфликтной ситуации. Элементы конфликта		

	Причины конфликта, этапы конфликта		
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	...		
	Практическое занятие	Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Подготовить презентацию: «Правила обслуживания населения в сфере ЖКХ»		
Тема 3.2 Способы и правила разрешения конфликта	Содержание учебного материала	6	ПК 1.2 ОК 01-10
	Основные типы поведения людей в конфликтной ситуации		
	Применение административных мер и психологических подходов для разрешения конфликтов.		
	Методы профилактики конфликта		
	Стрессы и их влияние на эффективность работы организации		
	Влияние стрессовых ситуаций на работоспособность личности, на здоровье		
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	2.		
	Практическое занятие	3	
	Применение административных мер и психологических подходов для разрешения конфликтов	1	
Признаки конфликтной ситуации	1		
Методы профилактики конфликта	1		
Разрешение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе	1		
Самостоятельная работа обучающихся	6		
1. Подготовить презентацию: «Основные типы поведения людей в конфликтной ситуации.»			
2. Подготовить презентацию: «Методы профилактики конфликта.»			
Раздел 4.	Работа с населением в сфере услуг		
Тема 4.1.	Содержание учебного материала	6	

Сервисная деятельность	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности Потребности человека в деятельности организации сервиса. Правила обслуживания населения в сфере ЖКХ		ПК 1.2 ОК 01-10
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	2.		
	Практическое занятие	2	
	Понятие «контактные зоны» в сервисной деятельности	1	
	Правила обслуживания населения в сфере ЖКХ	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
1. Подготовить презентацию: «Разрешение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе» 2. Подготовить презентацию: «Разрешение профессиональных ситуаций» 3. Подготовить презентацию: «Возникновение и развитие сервисной деятельности в РФ» 4. Подготовить презентацию: «Правила обслуживания собственников помещений в много квартирных домах» 5. Составить опорный конспект: «Правила обслуживания населения в сфере ЖКХ» 6. Составить опорный конспект: «Определение качества оказываемых услуг в сфере ЖКХ»			
Дифференцированный зачет		2	
	Всего:	72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета психологии.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект учебно-методической документации;
- комплект нормативно-правовой документации;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа-проектор.

3.1. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы).

Основные источники:

1. Г.П.Медведева «Деловая культура» ОИЦ Академия 2014г.

Дополнительные источники

1. Щепкин Г.В. «Практическая психология менеджмента» Киев изд. «Украина» 2007.
2. Батаршев А.В. «Психодиагностика, способности к общению» Москва «Владос» - 2008.
3. Интернет ресурсы:
<http://www.mevriz.ru/>
<http://www.rjm.ru/>
<http://www.new-management.info/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Умения:</i>		
<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 позиции участвующих в них индивидов - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности 	<p>Количество правильных ответов, правильно выполненных заданий:</p> <p>90 ÷ 100 % правильных ответов – 5 (отлично)</p> <p>80 ÷ 89 % правильных ответов – 4 (хорошо)</p> <p>70 ÷ 79% правильных ответов – 3(удовлетворительно)</p> <p>менее 70% правильных ответов – 2 (не удовлетворительно)</p>	<p>тестирование, устный опрос.</p> <p>Наблюдение в процессе теоретических и практических занятий</p>
<i>Знания:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса - сущность услуги как специфического продукта - понятия «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности - правила обслуживания населения - организацию обслуживания потребителей услуг 	<p>Количество правильных ответов, правильно выполненных заданий</p>	<p>Устный опрос, тестирование, оценка правильности выполнения самостоятельной внеаудиторной работы</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

**ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ
И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ, И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ**

№ п/п	Тема учебного занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Формируемые ОК, ПК, знания и умения
1.	Речевой этикет в деловом общении	1	Презентации с использованием различных вспомогательных средств с обсуждением	ПК 1.2 ОК 01-10
2.	Этика бизнеса и партнёрских отношений	1	Семинар	
3.	Средства и методы делового общения		Диспут	
4.	Вербальное и невербальное общение	1	Работа в малых группах	
5.	Правила деловой переписки	1	Презентации	
6.	Профессиональные ситуации, методы их разрешения	1	Семинар	
7.	Причины конфликта, этапы конфликта		Диспут	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Сопоставление требований профессионального стандарта 16.011 «Специалист по эксплуатации гражданских зданий, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2019 г. N 537-н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 августа 2019 г., регистрационный N 55766), 5 уровня квалификации и образовательных результатов УД ОП.03. Правовое обеспечение профессиональной деятельности

Требования профессионального стандарта	Наименование профессиональных модулей (МДК) с образовательными результатами, имеющими взаимосвязь с ОР дисциплины	Образовательные результаты дисциплины	Наименование разделов/тем и рабочей программе по дисциплине
<p>Необходимые умения: ТУ.1 Работать с документами, составлять отчеты по итогам деятельности; ТУ.2 Проводить переговоры, консультации;</p>	<p>ПМ.01 Управление многоквартирным домом МДК.01.01. Нормативное и документационное регулирование деятельности 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.</p> <p>Уметь:</p>	<p>Уметь: У1 - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме У2- определять качество оказываемых услуг У3- применять различные средства и методы делового общения У4- анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов У5- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности</p>	<p>Раздел 1. Этика в профессиональной деятельности Тема 1.1. Этические нормы профессиональной деятельности Раздел 2. Психология делового общения и коммуникации Тема 2.1. Психологические аспекты человеческого общения Тема 2.2. Коммуникативные умения и навыки Тема 2.3. Деловое общение Тема 3.2 Способы и правила разрешения конфликта</p>
<p>Необходимые знания: 3.1 Нормативные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие эксплуатацию и обслуживание многоквартирного дома;</p>	<p>пользоваться нормативными правовыми, методическими и инструктивными документами, регламентирующими деятельность по управлению МКД;</p>	<p>Знать: 31 - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности 32- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности ор-</p>	

Требования профессионального стандарта	Наименование профессиональных модулей (МДК) с образовательными результатами, имеющими взаимосвязь с ОР дисциплины	Образовательные результаты дисциплины	Наименование разделов/тем и рабочей программе по дисциплине
	<p>конкретизировать формы и методы общественного обслуживания деятельности управляющей организации собственников и пользователей помещений в МКД;</p> <p>использовать требования методических документов по организации приёма-передачи и хранения технической и иной документации;</p> <p>использовать современные технологии учёта и хранения технической и иной документации</p> <p>Знать:</p> <p>нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению МКД;</p> <p>состав документации для проведения процедуры лицензирования;</p> <p>правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в МКД;</p> <p>перспективы развития деятельности по управлению МКД;</p> <p>порядок обращения с нормативной, норма-</p>	<p>ганизации сервиса</p> <p>33- сущность услуги как специфического продукта</p> <p>34- понятия «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности</p> <p>35- правила обслуживания населения</p> <p>36- организацию обслуживания потребителей услуг;</p>	

Требования профессионального стандарта	Наименование профессиональных модулей (МДК) с образовательными результатами, имеющими взаимосвязь с ОР дисциплины	Образовательные результаты дисциплины	Наименование разделов/тем и рабочей программе по дисциплине
	тивно-технической, конструкторской и иной документацией по МКД; основы документо- ведения, современ- ные стандартные требования к отчёт- ности		