

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

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

УТВЕРЖДЕНО

Приказ ГБПОУ «ГК г. Сызрани»
от «_30_» _05_ 2024 г. № 268-о

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 Этика профессиональной деятельности

общепрофессиональный цикл
основной образовательной программы
по специальности:

08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Сызрань, 2024 г.

РАССМОТРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией
Общепрофессионального и
и профессионального циклов
председатель И.Н. Ежкова

от « 23 » 05 2024 г. протокол № 9

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 08.02.14 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	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17
5. ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	18
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ	19
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 СОПОСТАВЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ПС И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ УД	21

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 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 08.02.14 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.04 Этика профессиональной деятельности у обучающихся должны быть сформированы образовательные результаты в соответствии с ФГОС СПО (ПООП*):

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2	- применять различные средства и методы делового общения - анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	- основные принципы этики делового общения; - основы делового общения и его различные виды - основные этические принципы и нормы, функционирующие в сфере деловых отношений и в общечеловеческой сфере - принципы профессиональной этики - этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе - принципы морального самосовершенствования и самовоспитания - особенности делового этикета; - различные этические модели, используемые в российской и международной практике управления и разрешения конфликтов

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 08.02.14 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

ПК 1.1. Ввести и осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами, используя нормативные, правовые, методические и инструктивные документы.

- ПК 1.2. Организовывать работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг многоквартирных домов.
- ПК 1.3. Осуществлять оперативное информирование о деятельности организации по управлению многоквартирными домами и обеспечить коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами.
- ПК 1.4. Организовывать работу первичных трудовых коллективов по обслуживанию общедомового имущества.
- ПК 2.1. Организовывать работы и услуги по содержанию инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирных домах.
- ПК 2.2. Организовывать техническую эксплуатацию инженерных систем и конструктивных элементов зданий жилищно-коммунального хозяйства.
- ПК 2.3. Осуществлять контроль технического состояния многоквартирного дома и качества предоставления коммунальных ресурсов.
- ПК 2.4. Организовывать устранение аварийных ситуаций и проведение мероприятий по безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.
- ПК 3.1. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества в многоквартирных домах.
- ПК 3.2. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ по благоустройству прилегающих территорий многоквартирных домов

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

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Вариативная часть:

С целью реализации требований профессионального стандарта 16.018 «*Специалист по управлению многоквартирным домом*», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 апреля 2014 г. N 236н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 02.06.2014 г., регистрационный N 32532), 4 уровня квалификации и, обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- Сбор, обработка и обновление необходимой информации по каждому собственнику и нанимателю помещений в многоквартирном доме, а также по лицам, использующим общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров.

уметь:

- Проводить индивидуальные опросы собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме.
- Проводить переговоры, консультации.
- Анализировать и планировать деятельность

знать:

- Требования законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных
- Основы конфликтологии

1.3.Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Всего - 65 часов, в том числе:

- всего во взаимодействии с преподавателем - 65 часов, в том числе:
 - теоретическое обучение – 30 часов,
 - лабораторные и практические занятия - 29 часов,
 - промежуточная аттестация – 6 часов,
- самостоятельная работа - 0 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	65
Самостоятельная работа	не предусмотрено
Объем образовательной программы	65
в том числе:	
теоретическое обучение	30
лабораторные работы	не предусмотрено
практические занятия	29
контрольная работа	не предусмотрено
консультации	не предусмотрено
промежуточная аттестация	6
Самостоятельная работа	не предусмотрено
Промежуточная аттестация	Экзамен

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	
Тема 1. Психологические аспекты человеческого общения	Содержание учебного материала	4	ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2	
	1. Понятие общения, виды общения, принципы общения			
	2. Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная.			
	3. Средства и методы делового общения			
	4. Вербальное и невербальное общение			
	Лабораторные работы	Не предусмотрено		
	1.			
	Практическое занятие			
	1	Практическое занятие № 1. Применение навыков вербального и невербального общения в деловой беседе	1	
Самостоятельная работа обучающихся	Не предусмотрено			
Тема 2. Коммуникативные умения и навыки	Содержание учебного материала	3	ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2	
	1. Коммуникативные навыки и умения. Функции коммуникаций			
	2. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.			
	3. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности			
	Лабораторные работы	Не предусмотрено		
	Практическое занятие			
	1.	Практическое занятие № 2. Оценка своих коммуникативных способностей	2	
	2	Практическое занятие № 3. Деловая игра «Этика приветствий и представлений»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	Не предусмотрено		

Тема 3. Основные формы и правила делового общения	Содержание учебного материала		12	ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2
	1.Этикет делового общения. Деловые беседы, их подготовка, проведение			
	2.Формальное деловое общение. Деловые беседы, совещания, их подготовка, проведение			
	3.Публичное выступление. Презентация			
	4.Этикет делового разговора по телефону			
	6.Ведение переговоров с деловыми партнёрами			
	7.Правила деловой переписки. Визитная карточка			
	8. Этика общения при обслуживании людей с ограниченными возможностями			
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	1.			
	Практическое занятие		20	
	1	Практическое занятие № 4. Подготовка и проведение деловой беседы	2	
	2	Практическое занятие № 5. Подготовка и проведение служебного совещания	2	
	3	Практическое занятие № 6. Подготовка и проведение публичного выступления на собрании жильцов	2	
	4	Практическое занятие № 7. Проведение телефонного общения	2	
5	Практическое занятие № 8. Составление делового письма, деловой переписки	2		
6	Практическое занятие № 9. Ролевая игра «Проведение деловых переговоров»	2		
7	Практическое занятие № 10. Составление делового письма	2		
Самостоятельная работа обучающихся		Не предусмотрено		
Тема 4. Деловое общение в рабочей группе.	Содержание учебного материала		6	ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2
	1 Социально-психологические особенности рабочей группы			
	2 Морально-психологический климат и его динамика			
	3 Типы взаимоотношений в коллективе			
	4 Классификация психотипов личностей в рабочей группе			
	5 Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива			
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	1.			
Практическое занятие		6		

	1	Практическое занятие № 11. Определение психотипа личностей в рабочей группе	2	
	2	Практическое занятие № 12. Определение типа взаимоотношений в коллективе	2	
	3	Практическое занятие № 13. Решение задачи «Взаимоотношение с руководителем»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		Не предусмотрено	
Тема 5 Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	Содержание учебного материала		5	ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2
	1. Конфликт и его структура			
	2. Стратегия разрешения конфликтных ситуаций			
	3. Правила поведения в конфликтах			
	4. Методы профилактики конфликта			
	5. Стрессы и их влияние на эффективность работы организации			
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	1.			
	Практическое занятие		4	
	1	Практическое занятие № 14. Анализ и решение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе	4	
Самостоятельная работа обучающихся		Не предусмотрено		
		Экзамен	6	
		Всего:	65	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин»

оснащенный оборудованием: индивидуальные рабочие места для обучающихся, рабочее место преподавателя, классная доска, и техническими средствами обучения: интерактивная доска, оргтехника, персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 320 с.

2.Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 168 с.

3. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. – 304 с.

4. Купчик, Е.В. Основы делового общения и гостеприимства : учеб. пособие / Е.В. Купчик, О.В. Трофимова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 258 с

5. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева – 2-е изд. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. – 169 с.

6. Руденко А.М. Профессиональная этика и психология делового общения. (СПО). Учебник / Руденко А.М. (под ред.), Самыгин С.И. – Москва: КноРус, 2021. – 234 с.

7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. – 19-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 192 с.

3.2.2. Основные электронные издания

1. Фионова, Л. Р. Этика делового общения : учебное пособие / Л. Р. Фионова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Пенза : ПГУ, 2020. – 112 с. – ISBN 978-5-907262-63-8. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/162302> (дата обращения: 26.07.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Антипов, А. А. Этика делового общения : учебно-методическое пособие / А. А. Антипов. – Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2014. – 40 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/71199> (дата обращения: 26.07.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> (дата обращения: 06.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения¹</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> –основные принципы этики делового общения; –основы делового общения и его различные виды; –основные этические принципы и нормы, функционирующие в сфере деловых отношений и в общечеловеческой сфере; –принципы профессиональной этики; –этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе; –принципы морального самосовершенствования и самовоспитания; –особенности делового этикета; –различные этические модели, используемые в российской и международной практике управления и разрешения конфликтов 	<p>Демонстрация владения деловым стилем в речи на основе изученных этических принципов и норм, функционирующих в сфере деловых отношений и в общечеловеческой среде.</p> <p>Демонстрация знаний принципов профессиональной этики и этических принципов взаимоотношений в рабочем коллективе.</p> <p>Соблюдение особенностей делового этикета</p>	<p>Фронтальный устный опрос, тестирование. Наблюдение и оценка выполнения практических заданий</p>
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Правильность применения различных средств и методов делового общения.</p> <p>Умение рационально анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов.</p> <p>Способность управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности</p>	

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

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.	Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива	1	Презентации с использованием различных вспомогательных средств с обсуждением	ОК 01-07, ОК 09 ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1.-3.2
2.	Конфликт и его структура	1	Семинар	
3.	Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная	1	Работа в малых группах	
4.	Основные формы и правила делового общения	1	Публичное выступление. Презентация	
5.	Стрессы и их влияние на эффективность работы организации	1	Работа в малых группах	

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.04 Этика 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 Проводить индивидуальные опросы собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме. ТУ.2 Проводить переговоры, консультации; ТУ.3 Анализировать и планировать деятельность</p>	<p>ПМ.01 Организация документационного сопровождения управления многоквартирными домами и взаимодействия с собственниками помещений и первичными трудовыми коллективами МДК.01.02. Организация работы первичных трудовых коллективов по обслуживанию общедомового имущества</p>	<p>Уметь: У1 применять различные средства и методы делового общения У2 управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности</p>	<p>Тема 3. Основные формы и правила делового общения Тема 4. Деловое общение в рабочей группе Тема 5 Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации</p>
<p>Необходимые знания: 3.1 Требования законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных 3.2 Основы конфликтологии</p>	<p>ПК 1.4. Организовывать работу первичных трудовых коллективов по обслуживанию общедомового имущества. ПК 1.5. Организовывать проведение расчетов с потребителями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг Уметь: - проводить общие собрания собственников помещений многоквартирного дома;</p>	<p>Знать: 31 основные принципы этики делового общения; 32 основы делового общения и его различные виды; 33 основные этические принципы и нормы, функционирующие в сфере деловых отношений и в общечеловеческой сфере; 34 принципы профессиональной этики; 35 этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе; 36 принципы морального самосовершенствования и самовоспитания; 37 особенности делового</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>- согласовывать с ответственными представителями собственников помещений проекты договоров, планы работ, документы, связанных с управлением многоквартирным домом, для рассмотрения общим собранием собственников помещений;</p> <p>Знать: этику делового общения</p>	этикета;	