

# ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «АСТРАХАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АРХИТЕКТУРНО СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСТИТЕТ»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.04. «Этика профессиональной деятельности»

среднего профессионального образования

08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Квалификация: техник

ОДОБРЕНО цикловой методической комиссией $\frac{mexнического}{yukna}$ $\frac{haзвание уикла}{OT ( 10 ) } \frac{5}{OT ( 2027 г. Председатель цикловой комиссии \frac{nodnucb}{O.B. Pshoules}$	РЕКОМЕНДОВАНО Методическим советом КЖКХ АГАСУ Протокол №	УТВЕРЖДЕНО Директор КЖКХ:
И.О. Фамилия		
Составитель: <u>преподава</u> Рабочая программа <u>ОПЦ.04.</u>		Defry
основе ФГОС СПО по сп многоквартирного дома	этика профессиональной об пециальности <u>08.02.14. Экси</u>	<u>гятельности</u> разраоотана на илуатация и обслуживание
учебного плана <u>08.02.14. Экспл</u>	(код и наименование специальност ухатация и обслуживание мног	и)
на 20 г.н.	(код и наименование специальности	)
Согласовано: Методист КЖКХ АГАСУ	<u>Глановра</u>	<u>/ И.В. Бикбаева</u> / И.О. Фамилия
Заведующий библиотекой	<u> Перасу</u> — подпись	<u>/ Н.П. Герасимова</u> / И.О. Фамилия
Заместитель директора по ПР	Myrillis nognice 0	/ <i>Р.Г. Муляминова /</i> И.О. Фамилия
Заместитель директора по УР	подпусь	<u>/ Е.В. Чертина</u> / И.О. Фамилия
Рецензент		
Руководитель ООО «Управляющая компания «Фрегат»	подпись	<u>/ А.В. Огнева /</u> И.О. Фамилия
Принято УМО СПО:		
Начальник УМО СПО	Подпись	<u> </u>

#### Рецензия

## На рабочую программу **ОПЦ.04** «Этика профессиональной деятельности»,

разработанную преподавателем ГБОУ АО ВО АГАСУ колледж ЖКХ

### Коршуновой Д.Г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022 г. № 1097 (далее — ФГОС СПО) и с учетом требований профессиональных стандартов. В программе четко сформулированы цели и задачи учебной дисциплины.

Цели программы и структура находятся в логическом соответствии.

Учебная дисциплина ОПЦ.04 «Этика профессиональной деятельности» входит в общепрофессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальностям СПО технологического профиля.

Объем часов максимальной, аудиторной и самостоятельной учебной нагрузки соответствует учебному плану по специальности среднего профессионального образования: 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, реализуемым в ГБОУ АО ВО АГАСУ колледж ЖКХ.

Рабочая программа рассчитана для студентов очной формы обучения базового уровня. Итоговый контроль установлен в форме: зачета с оценкой по завершению курса.

Содержание программы структурировано на основе компетентностного подхода и соответствует современному уровню и тенденциям развития науки, целесообразно распределено по видам занятий и трудоемкости в часах.

В разделе «Условия реализации учебной дисциплины» перечислены требования к материально-техническому и информационному обеспечению дисциплины.

Раздел «Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины» включает показатели результатов обучения, показатели и критерии их оценки, а также формы и методы контроля.

Данная рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.04 «Этика профессиональной деятельности» соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, и может использоваться для освоения ОПЦ.04 «Этика профессиональной деятельности» в реализации образовательного процесса при подготовке специалистов среднего звена по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома в ГБОУ АО ВО АГАСУ колледж ЖКХ.

Рецензент:

Огнева А.В., руководитель ООО УК «ФРЕГАТ»

20241

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОПЦ.05» ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОПЦ. 04 Этика профессиональной деятельности» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной образовательной программы в соответствии с ФГОС.

Программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности №489 от 28.06.2023 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-07, 09.

OК 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.

OК 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, Умения: описывать значимость своей специальности; 10 демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих 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.

### Профессиональные компетенции ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1.-3.2

- ПК 1.1. Ввести и осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документацию, 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 информирования 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 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.

умения и знания

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины
 В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются

Код ПК,	Умения	Знания
ОК		
	- 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
--	---

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе:	
лекции	36
практические занятия	36
лабораторные занятия	Учебным планом
	не предусмотрено
Промежуточная аттестация в форме зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1 Психологические аспекты человеческого общения	<ul> <li>Содержание учебного материала</li> <li>1.Понятие общения, виды общения, принципы общения.</li> <li>2.Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная.</li> <li>3.Средства и методы делового общения</li> <li>4.Вербальное и невербальное общение</li> <li>Практическое занятие № 1-2. Применение навыков вербального и невербального общения в деловой беседе</li> </ul>	4/2	ОК 01-07, ОК 09 ПК 1.11.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.13.2
Тема 2 Коммуникативные умения и навыки	Содержание учебного материала  1.Коммуникативные навыки и умения. Функции коммуникаций  2.Вертикальные и горизонтальные коммуникации.  3.Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности	6/5	ОК 01-07, ОК 09 ПК 1.11.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.13.2

	Практическое занятие № 3-4. Оценка своих коммуникативных способностей		
	Практическое занятие № 5-7. Деловая игра «Этика приветствий и представлений»		
Тема 3. Основные	Содержание учебного материала	7/17	ОК 01-07, ОК 09 ПК
формы и правила делового общения	1. Этикет делового общения. Деловые беседы, их подготовка, проведение.		1.11.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.13.2
	2. Формальное деловое общение. Деловые беседы, совещания, их подготовка, проведение		
	3. Публичное выступление. Презентация		
	4. Этикет делового разговора по телефону		
	5. Ведение переговоров с деловыми партнёрами		
	6. Правила деловой переписки. Визитная карточка		
	7. Этика общения при обслуживании людей с ограниченными возможностями		
	Практическое занятие № 8-10. Подготовка и проведение деловой беседы. Практическое занятие № 11-13. Подготовка и проведение служебного		
	совещания Практическое занятие № 14-16. Подготовка и проведение публичного выступления на собрании жильцов.		
	Практическое занятие № 17-18. Проведение телефонного общения		
	Практическое занятие № 19-20. Составление делового письма, деловой		
	переписки Практическое занятие № 21-22. Ролевая игра «Проведение		
	деловых переговоров»		
Тема 4. Деловое	Практическое занятие № 23-24. Составление делового письма Содержание учебного материала	10/10	ОК 01-07, ОК 09 ПК
тема 4. деловое общение в рабочей группе	1 Социально-психологические особенности рабочей группы	10/10	1.11.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.13.2

Всего:		72	
Промежуточная аттестация		1	
Тема 5 Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	Практическое занятие № 32 -34. Решение задачи «Взаимоотношение с руководителем»  Содержание учебного материала  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 Практическое занятие № 35-36. Анализ и решение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе	8/2	ОК 01-07, ОК 09 ПК 1.11.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.13.2
	<ul> <li>2 Морально-психологический климат и его динамика</li> <li>3 Типы взаимоотношений в коллективе</li> <li>4 Классификация психотипов личностей в рабочей группе</li> <li>5 Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива</li> <li>Практическое занятие № 25-28 Определение психотипа личностей в рабочей группе</li> <li>Практическое занятие № 29-31Определение типа взаимоотношений в коллективе</li> </ul>		

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ 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. Рекомендуемая литература

## а) основная учебная литература:

- 1. Бороздина,  $\Gamma$ . В. Психология делового общения : учебник /  $\Gamma$ .В. Бороздина. 3-е изд., перераб. и доп. Москва : ИНФРА-М, 2023. 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. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошевая, 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, 2023. 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: 166электронно-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. СанктПетербург: 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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знания: -основные принципы	Демонстрация владения	Фронтальный устный опрос,
этики делового общения;	деловым стилем в речи на	тестирование. Наблюдение и
-основы делового общения и	основе изученных этических	оценка выполнения
его различные виды;	принципов и норм,	практических заданий
-основные этические	функционирующих в сфере	
принципы и нормы,	деловых отношений и в	
функционирующие в сфере	общечеловеческой среде.	
деловых отношений и в	Демонстрация знаний	
общечеловеческой сфере;	принципов профессиональной	
—принципы	этики и этических принципов	
профессиональной этики;	взаимоотношений в рабочем	
-этические принципы	коллективе. Соблюдение	
взаимоотношений в рабочем	особенностей делового	
коллективе; -принципы	этикета	
морального		
самосовершенствования и		

самовоспитания;	
-особенности делового	
этикета; –различные	
этические модели,	
используемые в российской и	
международной практике	
управления и разрешения	
конфликтов	