

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное образовательное учреждение  
Астраханской области высшего образования  
«Астраханский государственный архитектурно - строительный университет»  
(ГБОУ АО ВО АГАСУ)

---

Колледж жилищно-коммунального хозяйства АГАСУ  
*наименование структурного подразделения СПО АГАСУ*

---

КЖКХ АГАСУ

---

*сокращенное наименование структурного подразделения*



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

ОПЦ.04. Этика в профессиональной деятельности

---

*(индекс, название предмета согласно УП)*

среднего профессионального образования

08.02.14. Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

---

*(код и наименование профессии согласно ФГОС)*

**Квалификация:** техник

---

*(согласно ФГОС)*

ОДОБРЕНО  
цикловой методической  
комиссией технического  
цикла  
название цикла  
Протокол № 5  
от « 30 » 04 2024 г.  
Председатель цикловой  
комиссии [подпись]  
подпись  
О.В. Рябцев  
И.О. Фамилия

РЕКОМЕНДОВАНО  
Методическим советом  
КЖКХ АГАСУ  
Протокол № 2  
от « 30 » 04 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО  
Директор КЖКХ:  
[подпись]  
подпись  
Е.Ю. Ибатуллина  
И.О. Фамилия  
« 30 » 04 2024 г.

Составитель: преподаватель Коршунова Д.Г.

[подпись]  
подпись

Рабочая программа ОПЦ.04. Этика профессиональной деятельности разработана на  
основе ФГОС СПО по специальности 08.02.14. Эксплуатация и обслуживание  
многоквартирного дома  
(код и наименование специальности)  
учебного плана 08.02.14. Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома  
(код и наименование специальности)  
на 2024 г.н.

Согласовано:  
Методист КЖКХ АГАСУ

[подпись]  
подпись

/ И.В. Бикбаева /  
И.О. Фамилия

Заведующий библиотекой

[подпись]  
подпись

/ Н.П. Герасимова /  
И.О. Фамилия

Заместитель директора по ПР

[подпись]  
подпись

/ Р.Г. Мулямина /  
И.О. Фамилия

Заместитель директора по УР

[подпись]  
подпись

/ Е.В. Чертина /  
И.О. Фамилия

Рецензент

Руководитель  
ООО «Управляющая компания  
«Фрегат»

[подпись]  
подпись

/ А.В. Огнева /  
И.О. Фамилия

Принято ООСМ СПО:

Начальник ООСМ СПО

[подпись]  
подпись

/ А.П. Гельван /  
И.О. Фамилия

## 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.

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.

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, 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.

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

<b>Код ПК, ОК</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
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
--	--	---

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

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

### 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	<u>Содержание учебного материала</u> 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  Практическое занятие № 1-2. Применение навыков вербального и невербального общения в деловой беседе	4/2	ОК 01-07, ОК 09 ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1.-3.2
Тема 2 Коммуникативные умения и навыки	<u>Содержание учебного материала</u> 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 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1.-3.2

	<p>Практическое занятие № 3-4. Оценка своих коммуникативных способностей</p> <p>Практическое занятие № 5-7. Деловая игра «Этика приветствий и представлений»</p>		
<p>Тема 3. Основные формы и правила делового общения</p>	<p><u>Содержание учебного материала</u></p> <p>1.Этикет делового общения. Деловые беседы, их подготовка, проведение.</p> <p>2.Формальное деловое общение. Деловые беседы, совещания, их подготовка, проведение</p> <p>3.Публичное выступление. Презентация</p> <p>4.Этикет делового разговора по телефону</p> <p>5.Ведение переговоров с деловыми партнёрами</p> <p>6.Правила деловой переписки. Визитная карточка</p> <p>7. Этика общения при обслуживании людей с ограниченными возможностями</p> <p>Практическое занятие № 8-10. Подготовка и проведение деловой беседы.</p> <p>Практическое занятие № 11-13. Подготовка и проведение служебного совещания</p> <p>Практическое занятие № 14-16. Подготовка и проведение публичного выступления на собрании жильцов.</p> <p>Практическое занятие № 17-18. Проведение телефонного общения</p> <p>Практическое занятие № 19-20. Составление делового письма, деловой переписки</p> <p>Практическое занятие № 21-22. Ролевая игра «Проведение деловых переговоров»</p> <p>Практическое занятие № 23-24. Составление делового письма</p>	7/17	<p>ОК 01-07, ОК 09 ПК</p> <p>1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4.</p> <p>ПК 3.1.-3.2</p>
<p>Тема 4. Деловое общение в рабочей группе</p>	<p><u>Содержание учебного материала</u></p> <p>1 Социально-психологические особенности рабочей группы</p>	10/10	<p>ОК 01-07, ОК 09 ПК</p> <p>1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4.</p> <p>ПК 3.1.-3.2</p>

	<p>2 Морально-психологический климат и его динамика</p> <p>3 Типы взаимоотношений в коллективе</p> <p>4 Классификация психотипов личностей в рабочей группе</p> <p>5 Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива</p> <p>Практическое занятие № 25-28 Определение психотипа личностей в рабочей группе</p> <p>Практическое занятие № 29-31 Определение типа взаимоотношений в коллективе</p> <p>Практическое занятие № 32 -34. Решение задачи «Взаимоотношение с руководителем»</p>		
Тема 5 Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	<p><u>Содержание учебного материала</u></p> <p>1. Конфликт и его структура</p> <p>2. Стратегия разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>3. Правила поведения в конфликтах</p> <p>4. Методы профилактики конфликта</p> <p>5. Стрессы и их влияние на эффективность работы организации</p> <p>Практическое занятие № 35-36. Анализ и решение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе</p>	8/2	ОК 01-07, ОК 09 ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1.-3.2
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>1</b>	
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	

### 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, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.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. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения:учебное пособие / И.П. Кошечая, 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 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	Демонстрация владения деловым стилем в речи на основе изученных этических принципов и норм, функционирующих в сфере деловых отношений и в общечеловеческой среде. Демонстрация знаний принципов профессиональной этики и этических принципов взаимоотношений в рабочем коллективе. Соблюдение особенностей делового этикета	Фронтальный устный опрос, тестирование. Наблюдение и оценка выполнения практических заданий

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