

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Утверждено
приказом директора ГБПОУ СГКСТД
№ 184 от «03» июня 2024 г.



C=RU, O=ГБПОУ СГКСТД, CN=Директор
- Санникова Татьяна Александровна,
E=poo_sgkstd_su@samara.edu.ru
00f6e3fae9e654cbc1
2024.11.04 20:25:52+04'00'

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

специальность 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного
дома

Самара 2024 г.

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой)

комиссией специальностей 08.02.11,
08.02.14 и 43.02.08

Протокол № 9 от «15» мая 2024 г.

Председатель ПЦК Золотухина И.Д.
(Ф.И.О.)

Автор: Кащеева Е.П.

Дата актуализации	Результаты актуализации	ОДОБРЕНО
		Протокол ПЦК № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.04 Этика профессиональной деятельности разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1097.; профессионального стандарта «Специалист по управлению многоквартирными домами», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2019 № 538н, примерной основной образовательной программы по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, зарегистрированной в реестре приказом ФГБОУ ДПО ИРПО № П-278 от 13.06.2023.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО для специальности 08.02.14 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина Этика профессиональной деятельности является дисциплиной общепрофессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений.

Учебная дисциплина реализуется, в том числе с использованием электронных образовательных ресурсов (ЭОР), технологий дистанционного обучения (ДОТ).

В рабочей программе предусмотрено проведение практических занятий (практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности) в форме практической подготовки в виде выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

- Уметь** применять различные средства и методы делового общения;
- Уметь** анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;
- Уметь** управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- Знать** основные принципы этики делового общения;
- Знать** основы делового общения и его различные виды;
- Знать** основные этические принципы и нормы, функционирующие в сфере деловых отношений и в общечеловеческой сфере;
- Знать** принципы профессиональной этики;

Знать этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе;

Знать принципы морального самосовершенствования и самовоспитания;

Знать особенности делового этикета;

Знать различные этические модели, используемые в российской и международной практике управления и разрешения конфликтов

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций.

Общие и профессиональные компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)
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 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 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
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 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.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Объем образовательной нагрузки – 68 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 68 часов.
- самостоятельная работа обучающегося – 0 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	68
в т.ч. в форме практической подготовки	34
в т. ч.:	
теоретическое обучение	32
практические занятия	34
<i>Самостоятельная работа</i>	0
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачёт	2

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	Содержание учебного материала	4/2	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	4	
	2.Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная.		
	3.Средства и методы делового общения		
	4.Вербальное и невербальное общение		
	Практическое занятие № 1 (в форме практической подготовки) Применение навыков вербального и невербального общения в деловой беседе		
Тема 2 . Коммуникативные умения и навыки	Содержание учебного материала	4/4	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	4	
	2.Вертикальные и горизонтальные коммуникации.		
	3.Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности		
	Практическое занятие № 2 (в форме практической подготовки) Оценка своих коммуникативных способностей	2	
	Практическое занятие № 3 (в форме практической подготовки) Деловая игра «Этика приветствий и представлений»	2	
Тема 3. Основные формы и правила делового общения	Содержание учебного материала	32/20	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	12	
	2.Формальное деловое общение. Деловые беседы, совещания, их подготовка, проведение		
	3.Публичное выступление. Презентация		

Изменения № _____ « _____ » 20 ____ г.

	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		
	Практическое занятие № 4 (в форме практической подготовки) Подготовка и проведение деловой беседы	2	
	Практическое занятие № 5 (в форме практической подготовки) Подготовка и проведение служебного совещания	4	
	Практическое занятие № 6 (в форме практической подготовки) Подготовка и проведение публичного выступления на собрании жильцов	4	
	Практическое занятие № 7 (в форме практической подготовки) Проведение телефонного общения	2	
	Практическое занятие № 8 (в форме практической подготовки) Составление делового письма, деловой переписки	2	
	Практическое занятие № 9 (в форме практической подготовки) Ролевая игра «Проведение деловых переговоров»	4	
Практическое занятие № 10 (в форме практической подготовки) Составление делового письма	2		
Тема 4. Деловое общение в рабочей группе.	Содержание учебного материала	6/6	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	6	
	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		
	Практическое занятие № 11 (в форме практической подготовки) Определение психотипа личностей в рабочей группе	2	
	Практическое занятие № 12 (в форме практической подготовки) Определение типа взаимоотношений в коллективе	2	
	Практическое занятие № 13 (в форме практической подготовки) Решение задачи «Взаимоотношение с руководителем»	2	
Тема 5	Содержание учебного материала	6/2	ОК 01-07, ОК 09
	1.Конфликт и его структура	6	

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна

Изменения № _____ « _____ » 20 ____ г.

Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	2.Стратегия разрешения конфликтных ситуаций		ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1.-3.2
	3.Правила поведения в конфликтах		
	4.Методы профилактики конфликта		
	5.Стрессы и их влияние на эффективность работы организации		
	Практическое занятие № 14 (в форме практической подготовки) Анализ и решение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе	2	
Промежуточная аттестация		2	
Всего:		68	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

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 Основные источники

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. 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.

Дополнительные источники

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 ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только освоенные умения и усвоенные знания, но и развитие общих компетенций.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Код ОК, ПК	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знает основные принципы этики делового общения; основы делового общения и его различные виды;	ОК 05, ОК 09, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4.	оценка результата выполнения практических работ
Знает основные этические принципы и нормы, функционирующие в сфере деловых отношений и в общечеловеческой сфере;	ОК 05, ОК 09, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 4.4,	оценка решения ситуационных задач
Знает принципы профессиональной этики;	ОК 04, ОК 09, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4.	оценка результата выполнения практических работ
Знает этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе;	ОК 05, ОК 09, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.4,	оценка результата выполнения практических работ
Знает принципы морального самосовершенствования и самовоспитания;	ОК 05, ОК 09, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 1.4, ПК 3.1	оценка результата выполнения практических работ
Знает особенности делового этикета;	ОК 05, ОК 09, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4.	оценка решения ситуационных задач
Знает различные этические модели, используемые в российской и международной практике управления и разрешения конфликтов	ОК 05, ОК 09, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 3.2	оценка результата выполнения практических работ
Умеет применять различные средства и методы делового общения;	ОК 04, ОК 09, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4.	оценка решения ситуационных задач

Изменения № _____ « _____ » 20 ____ г.

Умеет анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;	ОК 06, ОК 09, ПК 1.3 ПК 1.4, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 3.2	оценка результата выполнения практических работ
Умеет управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.	ОК 06, ОК 09, ПК 1.3 ПК 1.4, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 3.2	оценка решения ситуационных задач