



государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Самарской области
«Самарский колледж сервиса производственного оборудования
имени Героя Российской Федерации
Е.В. Золотухина»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ОП.04 Этика профессиональной деятельности

общепрофессионального цикла

основной образовательной программы

подготовки специалистов среднего звена

по специальности

08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Самара, 2023 г.

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.....	4
1.1. Общие положения.....	4
1.2. Результаты освоения учебной дисциплины подлежащие проверке.....	5
2. Задания для оценки освоения учебной дисциплины.....	12
2.1 Задания текущего контроля.....	12
2.2. Задания для оценки освоения дисциплины.....	12
3. Сводная таблица оценки освоения знаний и умений	16

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Общие положения

В результате освоения учебной дисциплины «Этика профессиональной деятельности» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности **08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома** базовая подготовка следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями.

Обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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 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.

ПК 1.1. Выполнять сложные работы по монтажу и ремонту систем отопления, водоснабжения, канализации и водостоков.

ПК 1.2. Проводить испытания систем отопления, водоснабжения, канализации и водостоков.

ПК 1.3. Обрабатывать результаты испытаний систем отопления, водоснабжения, канализации и водостоков.

ПК 1.4. Устранять неисправности систем отопления, водоснабжения, канализации и водостоков.

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. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Результаты обучения (проверяемые умения и знания)	Показатели оценки результата	Виды аттестации	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1 применять различные средства и методы делового общения	Соблюдение особенностей делового этикета	Оценка выполнения домашних заданий. Оценка устного опроса	форме зачёта с оценкой
У2 анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов	Демонстрация разрешения профессиональной ситуации участвующих в них индивидов	Оценка выполнения домашних заданий. Оценка устного опроса	форме зачёта с оценкой
У3. управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Разрешения конфликтных и стрессовых ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Оценка выполнения домашних заданий. Оценка устного опроса	форме зачёта с оценкой
31 основные принципы этики делового общения; и его различные виды, этические принципы и нормы, функционирующие в сфере деловых отношений и в общечеловеческой сфере	Демонстрация владения деловым стилем в речи на основе изученных этических принципов и норм, функционирующих в сфере деловых отношений и в общечеловеческой среде	Оценка выполнения домашних заданий. Оценка устного опроса	форме зачёта с оценкой
32 принципы профессиональной этики, этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе –принципы морального самосовершенствования и самовоспитания	Демонстрация знаний принципов профессиональной этики и этических принципов взаимоотношений в рабочем коллективе	Оценка выполнения домашних заданий. Оценка устного опроса	форме зачёта с оценкой
33 особенности	Демонстрация знаний		форме зачёта с

делового этикета; –различные этические модели, используемые в русской и международной практике управления и разрешения конфликтов	делового этикета, используемые в русской и международной практике управления и разрешения конфликтов		оценкой
---	---	--	---------

Использовать по максимуму активные и интерактивные формы занятий

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки
1	2	3
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Демонстрация интереса к будущей профессии в процессе освоения образовательной программы, участия в научно-исследовательской работе, олимпиадах, фестивалях, конференциях	форме зачёта с оценкой
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области организации процесса.	форме зачёта с оценкой
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	Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	форме зачёта с оценкой
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эффективный поиск, ввод и использование необходимой информации для выполнения профессиональных задач	форме зачёта с оценкой
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, проявление толерантности в коллективе	форме зачёта с оценкой

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	Планирование обучающимся повышения квалификационного уровня	форме зачёта с оценкой
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умение принимать совместные обоснованные решения, в том числе в нестандартных ситуациях	форме зачёта с оценкой
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	форме зачёта с оценкой
ПК 1.1. Выполнять сложные работы по монтажу и ремонту систем отопления, водоснабжения, канализации и водостоков	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели, используя профессиональную этику и этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе	форме зачёта с оценкой
ПК 1.2. Проводить испытания систем отопления, водоснабжения, канализации и водостоков	Объяснение проведение системных работ с использованием значение принципов этики техника, создает условия для соблюдения этики юриста и правил служебного	форме зачёта с оценкой

	этикета, предупреждает о последствиях их несоблюдения	
ПК 1.3. Обработать результаты испытаний систем отопления, водоснабжения, канализации и водостоков	создает условия для соблюдения этики техника и правил служебного этикета, предупреждает о последствиях их несоблюдения	форме зачёта с оценкой
ПК 1.4. Устранять неисправности систем отопления, водоснабжения, канализации и водостоков	Умение контролировать соблюдение технологических режимов с использованием этических норм и правил	форме зачёта с оценкой
ПК 2.1. Организовывать работы и услуги по содержанию инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирных домах	Организовывать и контролировать проведение соответствующих аварийноремонтных и восстановительных работ	
ПК 2.2. Организовывать техническую эксплуатацию инженерных систем и конструктивных элементов зданий жилищно-коммунального хозяйства	Проводить оперативный учет и контроль качества выполняемых услуг, работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома и расхода материальных ресурсов.	
ПК 2.3. Осуществлять контроль технического состояния многоквартирного дома и качества предоставления коммунальных ресурсов.	Организовывать и контролировать качество услуг по эксплуатации, обслуживанию и ремонту систем водоснабжения, водоотведения, отопления, внутридомового газового оборудования, электрооборудования, лифтового хозяйства, кондиционирования, вентиляции и дымоудаления, охранной и пожарной сигнализации, видеонаблюдения, управления отходами	

ПК 3.1. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества в многоквартирных домах.	Проводить технические осмотры конструктивных элементов, инженерного оборудования и систем в многоквартирном доме.	
ПК 3.2. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ по благоустройству прилегающих территорий многоквартирных домов.	проведение работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома	

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля						
	Текущий контроль			Промежуточная аттестация			
	Проверяемые умения и знания, ОК и ПК	Форма контроля	Номер задания	Проверяемые умения и знания	Коды, проверяемых профессиональных и общих компетенций:	Форма контроля	Контрольно-измерительные материалы
Тема 1 Психологические аспекты человеческого общения	У1 У2 У3 31 32 33 ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7 ОК9 ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2	Письменная работа, устный опрос	№1	У1 У2 У3 33 31 32	ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7 ОК9 ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2	Зачёт с оценкой	Вопросы к зачёту
Тема 2 Коммуникативные умения и навыки	У1 У2 У3 31 32 33 ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7 ОК9 ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2	Письменная работа, устный опрос	№2				
Тема 3. Основные	У1 У2 У3 31 32 33 ОК1 ОК2	Письменная работа, устный	№3				

формы и правила делового общения	ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7 ОК9 ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2	опрос					
Тема 4. Деловое общение в рабочей группе	У1 У2 У3 31 32 33 ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7 ОК9 ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2	Письменная работа, устный опрос	№4				
Тема 5 Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	У1 У2 У3 31 32 33 ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7 ОК9 ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2	Письменная работа, устный опрос	№5				

2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Задания текущего контроля

Тема 1 Психологические аспекты человеческого общения

Проверяемые результаты обучения:	У1 У2 У3 З1 З2 З3 ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7 ОК9 ПК 1.1.ПК 1.2.ПК 1.3.ПК 1.4. ПК 2.1 ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2
----------------------------------	--

1)Задание. Внимательно прочитайте текст предложенного кейса и дайте ответы на следующие вопросы в письменной форме.

1.Социально-психологические особенности рабочей группы.2 .Профессиональная зрелость рабочей группы.3.Ограничения, создающие препятствия эффективной работе коллектива.4.Типы взаимоотношений в коллективе.5.Классификация психологических типов личности в коллективе (по В.М. Шепель).

Тема 2 Коммуникативные умения и навыки.

Проверяемые результаты обучения:	У1 У2 У3 З1 З2 З3 ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7 ОК9 ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2
----------------------------------	---

2) Задание.

Внимательно прочитайте текст предложенного кейса и дайте ответы на следующие вопросы устно. 1. Анализ конфликта.2 Вербальная и невербальная коммуникация3 Вербальный этикет.4 Взаимодействие в процессе общения.5 Виды делового общения.

Тема 3 .Основные формы и правила делового общения

Проверяемые результаты обучения:	У1 У2 У3 З1 З2 З3 ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7 ОК9 ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2
----------------------------------	---

3) Задание.

Внимательно прочитайте текст предложенного кейса и дайте ответы на следующие вопросы письменно. 1.Визитная карточка делового человека.2 Деловая переписка.3 Деловой этикет.4 Деловые встречи.5. Деловые переговоры.

Тема 4. Деловое общение в рабочей группе

Проверяемые результаты обучения:	У1 У2 У3 З1 З2 З3 ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7 ОК9 ПК 1.1.ПК 1.2.ПК 1.3.ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2
----------------------------------	---

4) Задание. Внимательно прочитайте текст предложенного кейса и дайте ответы на следующие вопросы письменно. Роль руководителя в становлении коллектива.2. Неформальные отношения между руководителем и подчиненным.3.Стили руководства.4.Основные функции руководящей деятельности.

Тема 5 Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации

Проверяемые результаты обучения:	У1 У2 У3 З3 З1 З2 ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7 ОК9 ПК 1.1.ПК 1.2.ПК 1.3.ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2
----------------------------------	---

5) Задание. Внимательно прочитайте текст предложенного кейса и дайте ответы на следующие вопросы письменно. 1.Конфликт как социально-психологический феномен.2. Стили руководства. 3.Способы разрешения конфликтов.4. Этапы управленческого процесса

2.2. Задания для оценки освоения дисциплины

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации в форме зачёта с оценкой по дисциплине

Вопросы

1.Предмет, задачи и принципы ЭиППД.

2. Основные категории ЭиППД.
3. Общее понятие о психике.
4. Структура психических явлений.
5. Психические процессы.
6. Психические состояния.
7. Психические свойства.
8. Речь и ее функции.
9. Общение как социально-психологический процесс.
10. Коммуникативная сторона общения.
11. Интерактивная сторона общения.
12. Перцептивная сторона общения.
13. Барьеры общения.
14. Формирование первого впечатления.
15. Вербальные и невербальные средства общения.
16. Визуальные, акустические, тактильные и ольфакторные средства невербального общения.
17. Переговоры и подготовка к ним.
18. Этапы и техники ведения переговоров.
19. Конфликт как социально-психологический феномен.
20. Стратегии поведения в конфликте.
21. Социально-психологическая характеристика рабочей группы.
22. Факторы, определяющие степень зрелости рабочей группы.
23. Типы взаимоотношений в коллективе.
24. Понятие стилей руководства.
25. Профессиональная этика: понятия, принципы, функции.
26. Этика общения с начальником, подчиненным, коллегами, клиентами.
27. Успех в профессиональной деятельности.
28. Профессиональный стресс

Критерии оценки:

- правильность, полнота и аргументированность ответов.

Оценка «отлично» - если обучающийся правильно, полно и аргументировано ответил на два теоретических вопроса.

Оценка «хорошо» - если обучающийся правильно и аргументировано ответил на два теоретических вопроса, допустив 1-2 ошибки.

Оценка «удовлетворительно» - если обучающийся правильно и полно ответил на два теоретических вопроса, допустив больше 2 ошибок.

Оценка «неудовлетворительно» - если обучающийся ответил менее половины задания и не аргументировал свои ответы.

Условия выполнения заданий

Количество вариантов задания для студента – 2 теоретических вопроса.

Выполненное задание представляется и оценивается преподавателем: устно в виде ответа на теоретические вопросы.

Оборудование: рабочие места обучающихся.

Таблица - Критерии оценки выполнения задания

Коды общих и проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да /нет)
1	2	3
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. • Демонстрация интереса к будущей	Демонстрация интереса к будущей профессии в процессе освоения образовательной программы, участия в научно-	

профессии в процессе освоения образовательной программы, участия в научно-исследовательской работе, олимпиадах, фестивалях, конференциях.	исследовательской работе, олимпиадах, фестивалях, конференциях	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области организации процесса.	
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	Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эффективный поиск, ввод и использование необходимой информации для выполнения профессиональных задач	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, проявление толерантности в коллективе	
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	Планирование обучающимся повышения квалификационного уровня	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умение принимать совместные обоснованные решения, в том числе в нестандартных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	

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.	Выполнение работ по техническому обслуживанию и текущему ремонту в соответствии с технологическими картами.	
ПК 1.2. Организовывать работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг многоквартирных домов.	Практическое использование технологической и организационной оснастки. Соблюдение требований, правил и норм охраны труда, промышленной санитарии и противопожарной защиты	
ПК 1.3. Осуществлять оперативное информирования о деятельности организации по управлению многоквартирными домами и обеспечить коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами.	Выполнение проверки качества проведения технического обслуживания и текущего ремонта на различных этапах с применением соответствующего оборудования и инструмента.	
ПК 1.4 Организовывать работу первичных трудовых коллективов по обслуживанию общедомового имущества.	Умение контролировать соблюдение технологических режимов.	
ПК 2.1. Организовывать работы и услуги по содержанию инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирных домах	Организовывать и контролировать проведение соответствующих аварийноремонтных и восстановительных работ	
ПК 2.2. Организовывать техническую эксплуатацию инженерных систем и конструктивных элементов зданий жилищно-коммунального хозяйства	Проводить оперативный учет и контроль качества выполняемых услуг, работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома и расхода материальных ресурсов.	
ПК 2.3. Осуществлять контроль технического состояния многоквартирного дома и качества предоставления коммунальных ресурсов.	Организовывать и контролировать качество услуг по эксплуатации, обслуживанию и ремонту систем водоснабжения, водоотведения, отопления, внутридомового газового оборудования, электрооборудования, лифтового хозяйства, кондиционирования, вентиляции и дымоудаления, охранной и пожарной сигнализации, видеонаблюдения,	

		управления отходами.	
ПК 3.1.	Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества в многоквартирных домах.	Проводить технические осмотры конструктивных элементов, инженерного оборудования и систем в многоквартирном доме.	
ПК 3.2.	Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ по благоустройству прилегающих территорий многоквартирных домов.	проведение работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома	

3. СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ

Результаты освоения	Текущий контроль				Промежуточная аттестация по УД		
	Тестирование Текст с открытым ответом	Решение ситуационных задач	Защита ЛПЗ	Проверочные работы	Ход выполнения задания	Подготовленный продукт Осуществленный процесс	Устное обоснование результатов работы
1	2	3	4	5	6	7	8
Уметь							
У1 применять различные средства и методы делового общения				+			+
У2 анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов				+			+
У3. управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности				+			+
З1 основные принципы этики делового общения; и его различные виды, этические принципы и нормы,				+			+

функционирующие в сфере деловых отношений и в общечеловеческой сфере							
32 принципы профессиональной этики, этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе –принципы морального самосовершенствования и самовоспитания				+			+
33 особенности делового этикета; –различные этические модели, используемые в российской и международной практике управления и разрешения конфликтов				+			+