

**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

Кафедра социальной работы



Рабочая программа дисциплины

КУЛЬТУРА ТРУДА РУКОВОДИТЕЛЯ СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

*основная профессиональная образовательная программа высшего
образования
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа*

Одобрена на заседании
кафедры социальной работы
Протокол № 1 от 29.08.2018 г.
Зав. кафедрой: к.п.н. Т.В. Сурнина

Автор-составитель:
к.п.н. Н.А. Патутина

Москва, 2018 год

1. Цель, задачи и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Цель: обеспечение достижения планируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций выпускников) на этапе изучения дисциплины.

Задачами изучения дисциплины являются:

- систематизация теоретических знаний в области культуры труда руководителя социальной службы;
- овладение инструментарием управления, основанным на культуре труда руководителя;
- умение применять современные подходы менеджмента в соответствии с положениями культуры управления.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 - способность к постановке и обоснованию цели в процессе реализации профессиональной деятельности и выбору путей ее достижения	Знать: теоретические основы менеджмента организации, обеспечивающие постановку и обоснование цели в процессе реализации профессиональной деятельности и выбор путей ее достижения; Уметь: использовать инструментарий менеджмента организации, обеспечивающий постановку и обоснование цели в процессе реализации профессиональной деятельности Владеть: методами управленческой деятельности, обеспечивающими выбор путей достижения цели в процессе реализации профессиональной деятельности и выбор путей ее достижения;
ОПК-8 - способность к предупреждению и профилактике личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания»	Знать: основы инновационной культуры труда руководителя по управлению организацией, обеспечивающие предупреждение и профилактику личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания»; Уметь: использовать методы межличностного общения руководителя с подчиненными и коллегами, направленные на профилактику личной профессиональной деградации; Владеть: способами управленческой деятельности, обеспечивающие профилактику

Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
	профессиональной усталости, профессионального «выгорания» руководителя и сотрудников социальных служб
ОПК-9 - способность представлять результаты научной и практической деятельности в формах отчетов, рефератов, публикаций и публичных обсуждений	<p>Знать:</p> <p>правила представления результатов научной и практической деятельности в формах отчетов, рефератов, публикаций и публичных обсуждений по тематике управленческой деятельности;</p> <p>Уметь:</p> <p>представлять результаты научной и практической деятельности в сфере управления в формах отчетов, рефератов, публикаций и публичных обсуждений;</p> <p>Владеть:</p> <p>способами представления результатов научной и практической деятельности в сфере управления в формах отчетов, рефератов, публикаций и публичных обсуждений</p>
ПК-7 - способность к реализации межведомственного взаимодействия и координации деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения	<p>Знать:</p> <p>управленческие основы реализации межведомственного взаимодействия и координации деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения;</p> <p>Уметь:</p> <p>использовать методы управленческой деятельности, направленной на организацию межведомственного взаимодействия и координацию деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения;</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками межличностного общения руководителя с подчиненными и коллегами, обеспечивающими реализацию межведомственного взаимодействия и координацию деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения.</p>

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО бакалавриата

Для направления подготовки 39.03.02 Социальная работа дисциплина «Культура труда руководителя социальной службы» входит в дисциплины по выбору вариативной части базовой части программы (Б1.В.1.ДВ.04.02). Содержание дисциплины имеет междисциплинарный характер, что обеспечивается тесными межпредметными связями с дисциплинами: «Конфликтология в социальной работе», «Профессиограмма социального работника» и др. Дисциплина формирует у студентов теоретические знания и практические навыки по культуре труда руководителя при управлении социальными организациями, углубляет и конкретизирует основные положения теории управления и менеджмента применительно к деятельности руководителя организации социального обслуживания населения и занимает одно из ведущих мест в специальной подготовке студентов, обучающихся по данному направлению.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 часов).

№ п/п	Объём дисциплины	Всего часов	
		для очной формы обучения	для заочной формы обучения
1	Общая трудоемкость дисциплины ¹	216	216
2	Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего) ² :	32,25	12,25
2.1	Контактная работа при проведении аттестации ³	0,25	0,25
3	Аудиторная работа (всего) ⁴ :	32	12
3.1	Занятия лекционного типа	16	6
3.2	Занятия семинарского типа	16	6
4	Самостоятельная работа обучающихся (всего) ⁵	183,75	200
4.1	Курсовая работа ⁶	-	-
5	Вид промежуточной аттестации обучающегося ⁷ (зачет с оценкой)	-	3,75

¹ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Всего» учебного плана и должно быть равно сумме строк 2, 4, 4.1, 5

² для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Контакт.» учебного плана

³ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «КрАт» учебного плана

⁴ сумма строк 3.1, 3.2, где строка 3.1. - для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Лек.» учебного плана, строка 3.2. - для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Лаб /Пр.» учебного плана

⁵ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «СР» учебного плана

⁶ - для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «КуР» учебного плана

⁷ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Контроль» учебного плана

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Очная форма обучения (срок обучения 4 года)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Общая трудоемкость (часов) всего ¹	Контактная работа ²	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся по всем видам учебных занятий и трудоемкость (в часах)				
				Занятия лекционного типа/ И ³	Занятия семинарского типа/ И ³	Курсовая работа ⁴	Самостоятельная работа ⁵	Контроль ⁶
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Основы менеджмента организации	36	5	3/1	2/1		31	
2.	Инструментарий менеджмента организации	36	5	3/1	2/1		31	
3.	Инновационная культура труда руководителя по управлению организацией	36	6	3/1	3/1		30	
4.	Стиль и методы управленческой деятельности	36	6	3/1	3/1		30	
5.	Основы и типы руководства аппаратом управления	36	5	2/1	3/1		31	
6.	Правила межличностного общения руководителя с подчиненными и коллегами	35,75	5	2/1	3/1		30,75	
	Форма промежуточной аттестации⁷ (зачет с оценкой)	0,25	0,25					
	Всего⁸:	216	32,25	16/6	16/6		183,75	

¹ по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины, количество часов в графе 3 равно сумме граф 4 и 8

² по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины, количество часов контактной работы равно сумме граф 5 и 6

³ в том числе – занятия, проводимые в интерактивных формах (И), количество часов в соответствии с учебным планом

⁴ в графе 7 указываются часы только в строках «Форма промежуточной аттестации» и «Всего» в соответствии с количеством часов в графе «КуР» учебного плана

⁵ количество часов в графе 8, указанных по строке «Всего» распределяется по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины

⁶ в графе 9 указываются часы только в строках «Форма промежуточной аттестации» и «Всего» в соответствии с количеством часов в графе «Контроль» учебного плана

⁷ в графе 3 указывается сумма граф 4,7,9, где в графе 4 – количество часов из графы «КрАт» учебного плана, в графе 7 – количество часов из графы «КуР» учебного плана, в графе 9 – количество часов из графы «Контроль» учебного плана

⁸ количество часов по графам 3-9 в соответствии с графами в учебном плане, где графа 3 – «Всего», графа 4 – «Контакт.», графа 5 – «Лек», графа 6 – «Лаб»/«Пр», графа 7 – «КуР», графа 8 – «СР», графа 9 – «Контроль».

Заочная форма обучения (срок обучения 5 лет)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Общая трудоёмкость (часов) всего ¹	Контактная работа ²	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся по всем видам учебных занятий и трудоёмкость (в часах)				
				Занятия лекционного типа/ И ³	Занятия семинарского типа/ И ³	Курсовая работа ⁴	Самостоятельная работа ⁵	Контроль ⁶
1	2	3	4	5	6	7	8	9
7.	Основы менеджмента организации	35	2	1	1		33	
8.	Инструментарий менеджмента организации	35	2	1/1	1		33	
9.	Инновационная культура труда руководителя по управлению организацией	35	2	1	1/1		33	
10.	Стиль и методы управленческой деятельности	36	2	1/1	1		34	
11.	Основы и типы руководства аппаратом управления	36	2	1	1/1		34	
12.	Правила межличностного общения руководителя с подчиненными и коллегами	35	2	1	1		33	
	Форма промежуточной аттестации⁷ (зачет с оценкой)	4	0,25					3,75
	Всего⁸:	216	12,25	6/2	6/2		200	3,75

Сноски те же.

4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Основы менеджмента организации	<p>Предметная область культуры труда руководителя. Цели, задачи и содержание культуры труда руководителя.</p> <p>Профессиональные знания и навыки, приобретаемые в результате изучения дисциплины. Основные исходные профессиональные навыки, умения, знания, необходимые для изучения дисциплины. Что такое менеджмент. Структура знания о менеджменте.</p> <p>Сущность социальной организации. Система управления. Подходы к управлению организацией. История знаний в области социального управления. Менеджмент организации в системе наук. Краткие биографии и основные идеи выдающихся менеджеров.</p>
2	Инструментарий менеджмента организации	<p>Миссия организации и цели управления. Факторы управления организацией. Методы управления организацией. Функции управления. Система осуществления повседневной работы. Сбор и оценка информации. Принятие решения. Организация контроля исполнения. Оценка результатов исполнения решения. Понятие профессии. Профессия руководителя. Роль руководителя в организации. Основное содержание деятельности руководителя. Структура профессиональных качеств руководителя. Уровни управления и качества руководителя. Особенности качеств руководителя и специалиста</p> <p>Научная деятельность менеджера. Педагогическая деятельность менеджера. Управленческое консультирование. Понятие профессиональной этики. Структура профессиональной этики руководителя. Этика профессии руководителя. Корпоративная этика.</p> <p>Организационная культура в системе руководства и подчинения. Стили руководства и организационная культура. Мироззрение и эффективность деятельности руководителя. Образ жизни руководителя. Здоровье руководителя.</p>
3	Инновационная культура труда руководителя по управлению организацией	<p>Инновации и инновационное поведение руководителя. Изменения и новшества в деятельности руководителя организации. Основные требования по научной организации управленческой деятельности. Расстановка управленческого персонала, системность в работе и деятельности органов управления. Внедрение и распространение передовых приемов и методов деятельности. Основные постулаты по организации управленческой деятельности. Информационное обеспечение социально-культурного управления. Типы информационных культур. Информационная культура руководителя как потенциал развития организации.</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
4	Стиль и методы управленческой деятельности	<p>Стиль работы руководителя. Потенциальные качества руководителя. Обеспечение сотрудничества. Иерархия сотрудничества. Работа с кадрами. Управленческие риски. Управленческие стереотипы. Сущность и содержание конфликтов. Функции конфликтов. Причины конфликтов в организации. Управление конфликтами. Роль руководителя в разрешении конфликтных ситуаций. Принципы и правила планирования рабочего дня. Правила начала дня. Правила, касающиеся хода дня. Правила завершения дня. Карьера и счастливая семейная жизнь. Работа с документами. Написание отчетов и докладов. Понятие коммуникации и ее роль в концепции организационной культуры. Культура делового общения. Норма управляемости и культура. Культура и современные мотивационные модели, действующие в управлении. Культура как метод коллективной мотивации. Влияние организационной культуры на деятельность руководителя. Влияние культуры руководителя на персонал организации. Влияние культуры на организационную эффективность. Право на руководство. Работа с вышестоящим руководством: убеждать вышестоящее руководство принимать рекомендации; содействовать вышестоящему руководству в решении общих и специальных проблем.</p>
5	Основы и типы руководства аппаратом управления	<p>Роли, выполняемые руководителем. Качества руководителя. Умение руководителем организовать работу коллектива для достижения цели. Требования к личности, благоприятствующие выполнению функций руководителя. Фактор времени в деятельности руководителя. Принципы и правила личного планирования деятельности руководителя. Правила, касающиеся хода дня, правила завершения дня. Совершенствование методов проведения бесед и установления взаимного доверия. Роль беседы для установления нормальных взаимоотношений с новым сотрудником. Право на руководство. Работа с вышестоящим руководством: убеждать вышестоящее руководство принимать рекомендации; содействовать вышестоящему руководству в решении общих и специальных проблем. Развитие смелости и уверенности в себе. Правильная подготовка. Секреты резервных знаний. Улучшение памяти. Секреты хорошего изложения. Публичные выступления на трибуне и личность. Организация аудитории. Как начинать выступление. Как заканчивать выступления.</p>
6	Правила межличностного общения руководителя с подчиненными и	<p>Общение лицом к лицу. Психотипы субъектов общения. Барьеры, возникающие в общении. Речь и личность. Телефонное общение. Письменное общение. Манеры общения. Создание хорошего впечатления о себе.</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
	коллегами	Жесты. Взгляд. Осанка и походка. Совершенствование методов проведения бесед и установления взаимного доверия. Роль беседы для установления нормальных взаимоотношений с новым сотрудником. Основные методы обращения с людьми. Правила, соблюдение которых позволяет понравиться людям. Правила, соблюдение которых позволяет воздействовать на людей, не оскорбляя их и не вызывая у них чувства обиды.

5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем (при необходимости)

Для реализации предусмотренных видов учебной работы в качестве образовательных технологий используются информационные технологии:

- мультимедийное обучение (презентации, мультимедийные курсы);
- сетевые компьютерные технологии (Интернет, локальная сеть).

Программное обеспечение:

LibreOffice, Adobe Acrobat Reader DC, Windows Media Player, WinRAR, Paint.Net

Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

- Правовая информационная база данных Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru/>
- Сайт Федеральной службы государственной статистики – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

Электронно-библиотечные системы:

- Научная электронная библиотека elibrary.ru – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>

6. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю), текущего контроля и промежуточной аттестации

6.1. Содержание и трудоемкость самостоятельной работы по темам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академических часах) очное	Трудоемкость (в академических часах) заочное
1	Основы менеджмента организации	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх	31	33
2	Инструментарий менеджмента организации	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх	31	33
3	Инновационная культура труда руководителя по управлению организацией	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх	30	33
4	Стиль и методы управленческой деятельности	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и	30	34

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академи- ческих часах) очное	Трудоемкость (в академи- ческих часах) заочное
		практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх		
5	Основы и типы руководства аппаратом управления	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх	31	34
6	Правила межличностног о общения руководителя с подчиненными и коллегами	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх	30,75	33

6.2. Перечень учебно-методического обеспечения для текущего контроля успеваемости

Примерная тематика и планы семинарских и/или практических занятий для очной и заочной форм обучения

Тема 1. Основы менеджмента организации.

Вопросы к занятию:

1. Предметная область культуры труда руководителя.
2. Цели, задачи и содержание культуры труда руководителя.
3. Основные исходные профессиональные навыки, умения, знания, необходимые для изучения дисциплины.

Вопросы для самоконтроля:

Структура знания о менеджменте.
Сущность социальной организации.
Система управления. Подходы к управлению организацией.
История знаний в области социального управления.

Тема 2. Инструментарий менеджмента организации.

Вопросы к занятию:

1. Миссия организации и цели управления.
2. Факторы управления организацией.
3. Методы управления организацией. Функции управления.
4. Система осуществления повседневной работы. Сбор и оценка информации.
5. Принятие решения. Организация контроля исполнения.
6. Оценка результатов исполнения решения.
7. Понятие профессии. Профессия руководителя. Роль руководителя в организации.

Вопросы для самоконтроля:

Основное содержание деятельности руководителя.
Структура профессиональных качеств руководителя.
Уровни управления и качества руководителя.
Особенности качеств руководителя и специалиста.
Понятие профессиональной этики.
Структура профессиональной этики руководителя. Этика профессии руководителя.
Корпоративная этика.
Организационная культура в системе руководства и подчинения.
Стили руководства и организационная культура.

Тема 3. Инновационная культура труда руководителя по управлению организацией.

Вопросы к занятию:

1. Инновации и инновационное поведение руководителя.
2. Изменения и новшества в деятельности руководителя организации.
3. Основные требования по научной организации управленческой деятельности.
4. Расстановка управленческого персонала, системность в работе и деятельности органов управления.

Вопросы для самоконтроля:

Внедрение и распространение передовых приемов и методов деятельности.
Основные постулаты по организации управленческой деятельности.
Информационное обеспечение социально-культурного управления.
Типы информационных культур.
Информационная культура руководителя как потенциал развития организации.

Тема 4. Стиль и методы управленческой деятельности.

Вопросы к занятию:

1. Стиль работы руководителя.
2. Потенциальные качества руководителя. Обеспечение сотрудничества. Иерархия сотрудничества.
3. Работа с кадрами. Управленческие риски. Управленческие стереотипы.
4. Сущность и содержание конфликтов. Функции конфликтов.
5. Причины конфликтов в организации. Управление конфликтами. Роль руководителя в разрешении конфликтных ситуаций.

Вопросы для самоконтроля:

Понятие коммуникации и ее роль в концепции организационной культуры.
Культура делового общения. Норма управляемости и культура.
Культура и современные мотивационные модели, действующие в управлении.
Культура как метод коллективной мотивации.
Влияние организационной культуры на деятельность руководителя.
Влияние культуры руководителя на персонал организации.
Влияние культуры на организационную эффективность.

Тема 5. Основы и типы руководства аппаратом управления.

Вопросы к занятию:

1. Роли, выполняемые руководителем.
2. Качества руководителя.
3. Умение руководителем организовать работу коллектива для достижения цели.
4. Требования к личности, благоприятствующие выполнению функций руководителя.

5. Фактор времени в деятельности руководителя.

Вопросы для самоконтроля:

Принципы и правила личного планирования деятельности руководителя.

Совершенствование методов проведения бесед и установления взаимного доверия.

Роль беседы для установления нормальных взаимоотношений с новым сотрудником. Беседы, связанные с выдвижением или перестановкой кадров.

Право на руководство.

Тема 6. Правила межличностного общения руководителя с подчиненными и коллегами.

Вопросы к занятию:

1. Совершенствование методов проведения бесед и установления взаимного доверия.

2. Основные методы обращения с людьми.

3. Правила, соблюдение которых позволяет понравиться людям.

4. Правила, соблюдение которых позволяет воздействовать на людей, не оскорбляя их и не вызывая у них чувства обиды.

Вопросы для самоконтроля:

Психотипы субъектов общения.

Барьеры, возникающие в общении.

Речь и личность. Телефонное общение.

Письменное общение. Манеры общения.

Создание хорошего впечатления о себе.

Жесты. Взгляд. Осанка и походка.

Примерный перечень тем рефератов, эссе, докладов:

Освоение данной дисциплины предполагает выполнение творческой работы (реферата, презентации) следующей примерной тематики:

1. Нравственная культура – профессиональная обязанность руководителя.

2. Роль руководителя в построении культуры современной организации.

3. Коммуникативное поведение в организации.

4. Барьеры, возникающие в общении.

5. Речь и личность.

6. Как распознать людей по манере говорить.

7. Создание хорошего впечатления о себе.

8. Манеры общения, жесты, позы, походка, осанка.

9. Телефонное общение.

10. Письменные общения.

11. Рациональное ведение корреспонденции руководителя.

12. Система осуществления повседневной работы.

13. Основы и типы руководства административно-управленческим аппаратом.

14. Организация руководителем своего труда.

15. Общение лицом к лицу.
16. Психотипы субъектов общения.
17. Переговоры как средство разрешения конфликтов.
18. Виды делового общения при принятии совместных решений.
19. Деловой этикет.
20. Требования к поведению и внешнему виду.
21. Общение и деятельность.
22. Коммуникативная сторона делового общения.
23. Техники работы с отрицательными эмоциями в общении.
24. Управление конфликтами.
25. Правила бесконфликтного общения.
26. Основные стратегии разрешения конфликта.
27. Профессиональные качества руководителя.
28. Профессиональная этика руководителя.
29. Мироззрение, образ жизни и здоровье руководителя.

Примерные тестовые задания для текущего контроля

Тест №1

Оцените каждую из фраз. Если вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, выберите в качестве ответа знак «+», а если отрицательно, то выберите знак «-».

Добрый день. Это социальный центр «Коломенское». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

+
-

Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел социального обеспечения.

+
-

Доброе утро, социально-реабилитационный центр «Соловушка».

+
-

Начальник отдела на совещании. Может быть, мне что-нибудь передать ему?

+
-

Спасибо за звонок. Звоните чаще!

+
-

Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

+
-

Здравствуйтесь, социальный центр.

+
-

Я затрудняюсь сейчас сказать, почему наш сотрудник не позвонил вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз сами?

+
-

Тест 2

Ситуация делового общения, в которой участники общения существенно различаются по социальным признакам и выстраивают модель общения с учетом этих различий – это

- этикетная ситуация
- рабочая ситуация
- деловая ситуация

Основным индексом социального статуса в деловом общении являются:

- Пол
- Служебное положение
- Возраст
- Материальное положение
- Степень знакомства

По отношению к любому адресату в деловом общении необходимо соблюдать следующие нормы:

- Выбирать «Вы-обращение»
- Соблюдать нормы делового этикета
- Проявлять особую вежливость
- Обращаться по имени и на «Ты», если сотрудник моложе по возрасту
- Обращаться по имени и на «Ты», если сотрудник ниже по служебному положению

Говорящий должен соблюдать следующие правила этикета:

- Проявлять вежливость к собеседнику
- Проявлять доброжелательность
- Говорить о том, что находится в рамках его интересов
- Не использовать жесты и мимику
- Выбирать тему для разговора с учетом интересов собеседника

Слушающий должен придерживаться следующих правил этикета:

- Отдать предпочтение слушанию перед другими видами деятельности
- Проявлять заинтересованность в речи говорящего
- Перебивать говорящего, если захотелось прокомментировать высказывание
- Ставить в центр общения говорящего (задавать уместные вопросы, использовать техники активного слушания)
- Отвечать на вопросы, если даже они не относятся непосредственно к нему
- Реагировать на речь, обращенную не к нему

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой

1. Управление как наука и вид деятельности.
2. Организация как объект управления.
3. Менеджер как субъект управления.
4. Сущность управленческого труда.
5. Особенности менеджмента в организациях, учреждениях и службах социальной работы
6. История становления и развития менеджмента: основные школы и направления.
7. Основные законы и принципы управления.
8. Уровни управления социальной работой, значение и функции каждого уровня.
9. Понятие социальной службы как основной единицы управления
10. Процесс управления: содержание, этапы, разновидности.
11. Понятие и содержание функций управления
12. Функция планирования, ее содержание и особенности применения в сфере социальной работы.
13. Социальные проекты и программы.
14. Планирование текущей деятельности учреждений социальной работы.
15. Понятие и элементы организационной структуры управления.
16. Виды структур управления.
17. Процесс формирования организационных структур.
18. Мотивация как функция управления.
19. Теории трудовой мотивации.
20. Мотивация и стимулирование труда социальных работников.
21. Формы и методы контроля в системе социальной работы
22. Методы управления и специфика их применения в социальной работе
23. Информационное обеспечение процесса управления. Основы коммуникационного процесса.
24. Документооборот и делопроизводство в учреждениях социальной работы.
25. Информационные технологии и системы в социальной работе.
26. Процесс принятия управленческих решений в системе социальной работы.
27. Общая характеристика кадров (персонала) социальной работы.
28. Кадровый менеджмент и его специфика в социальной работе.
29. Подготовка кадров для социальной работы.
30. Организация труда в социальных учреждениях.
31. Права социальных работников.
32. Эффективность социальной работы и управления социальной работой.

7. Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) (См. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине)

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература:

1. Леженкина Т.И. Рябчикова, Т.А. Основы организации труда: учебное пособие / Т.А. Рябчикова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск: ТУСУР, 2016. - 92 с.: ил. - Библиогр.: с. 89.; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480891>

2. Шуванов, В.И. Социальная психология управления: учебник / В.И. Шуванов. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 463 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01629-0; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118145>

8.2. Дополнительная литература:

1. Дзанагова, Т.Я. Организация труда персонала: учебное пособие / Т.Я. Дзанагова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 149 с.: ил.; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457904>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся
Занятия лекционного типа	<p>В процессе занятия лекционного типа студент должен усвоить и законспектировать название темы, учебных вопросов и основные блоки теоретического материала, то есть, сделанные преподавателем теоретические посылки (гипотезы), их аргументацию и выводы. В случае, если какое – либо положение не совсем понятно студенту или представляется недостаточно убедительным целесообразно задавать преподавателю уточняющие вопросы. Наличие у студента конспекта лекции обязательно. Материалы лекции являются основой для подготовки к семинарским занятиям.</p> <p>Для эффективности обучения в ходе участия в занятии лекционного типа следует писать конспект лекций. Написание конспекта лекций требует соблюдения ряда правил: краткость, схематичность, последовательность фиксации основных положений, выводов, формулировок, обобщений; необходимо помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Важно проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, выделить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на занятии семинарского типа.</p>
Занятия семинарского типа	<p>Основной целью семинарских занятий является контроль усвоения пройденного материала, хода выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы семинарского занятия. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их рассмотрению, заслушиваются на семинарских занятиях в форме подготовленных студентами докладов и сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы.</p> <p>Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, изучение рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.</p>
Самостоятельная работа /индивидуальные задания	<p>Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно – методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучающихся, их креативные качества.</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы является наиболее распространённой формой самостоятельной работы</p>

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся
	<p>студентов применяется при рассмотрении всех тем. Результаты анализа основной и дополнительной литературы в виде короткого конспекта основных положений той или иной работы отражаются в рабочей тетради, что даёт основания в отдельных источниках называть эту форму самостоятельной работы «заполнением рабочей тетради». Следует учитывать, что в ряде случаев изучение литературы осуществляется в процессе подготовки студентов к занятиям семинарского типа, в ходе выполнения курсовых работ и написания эссе, подготовки реферативного обзора. В данном случае самостоятельный отчёт о проделанной работе не требуется. В случае, если изучение конкретной темы не предусматривает перечисленных форм, то результаты изучения литературы отражаются в рабочей тетради и представляются преподавателю для проверки.</p> <p>При выполнении заданий практического характера необходимо следовать предложенному алгоритму выполнения задания. При необходимости (в ходе решения проблемных, поисковых и исследовательских задач) на основе имеющихся знаний и учений самостоятельно разрабатывать алгоритм решения поставленной задачи.</p>
Реферат/курсовая работа	<p><i>Реферат:</i> Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться с требованиями к структуре и оформлению реферата.</p> <p><i>Структура и содержание реферативного обзора.</i></p> <p>Реферативный обзор на выбранную тему выполняется, как правило, по следующим периодическим изданиям за последние 1-2 года, а также с использованием аналитической информации, публикуемой на специализированных интернет-сайтах.</p> <p>По каждой статье оформляется реферативная справка по следующему плану:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Автор (Ф.И.О.), сведения об авторе (место работы, должность, ученая степень); 2. Название статьи или материала; 3. Проблема, которую рассмотрел автор в статье; 4. Актуальность проблемы; 5. Содержание проблемы; 6. Какое решение проблемы предлагает автор; 7. Прогнозируемые автором результаты; 8. Выходные данные источника (периодическое издание: название, год, месяц, страницы; адрес электронного ресурса). 9. Отношение студента к предложению автора. <p>Объем справки по одной статье с точным указанием названия статьи и источника составляет 1–2 страницы.</p> <p>В заключительной части обзора студент дает короткое (0,5–1 страница) резюме обо всех отреферированных статьях.</p> <p><i>Курсовая работа:</i> изучение научной, учебной, нормативной и другой литературы. Отбор необходимого материала; формирование выводов и разработка конкретных рекомендаций</p>

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся
	по решению поставленной цели и задачи; проведение практических исследований по данной теме. Инструкция по выполнению требований к оформлению курсовой работы находится в методических материалах по дисциплине.
Подготовка к экзамену (зачету)	При подготовке к экзамену (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Занятия проводятся в аудитории оснащенной:

- мультимедийный проектор;
- компьютер;
- экран.