



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ**

**Федеральное государственное бюджетное**

**образовательное учреждение высшего образования**

**«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

---

**СОЦИАЛЬНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«КУЛЬТУРА ТРУДА РУКОВОДИТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ»**

*Кафедра теории и истории социальной работы*

**Образовательная программа: 39.04.02 Социальная работа**

**Профиль подготовки:**

*Реализация социальной политики в регионе. Экономика, право, организация и управление в социальной работе*

**Уровень высшего образования:**

*Магистратура*

**Форма обучения:**

*Очно-заочная (вечерняя)*

**Статус дисциплины:**

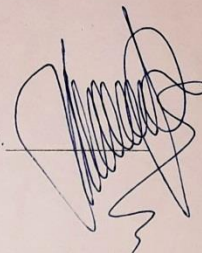
*входит в часть ФТД. Факультативы*

**МАХАЧКАЛА, 2021**

Рабочая программа дисциплины «Культура труда руководителей социальных служб» составлена в 2021 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО - магистратура по направлению подготовки 39.04.02 - Социальная работа от 05.02.2018 г. № 80

Разработчик:

Омаров М.О., доцент кафедры теории и истории социальной работы.



Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры теории и истории социальной работы

от «01» 07 2021 г., протокол № 10

Зав. кафедрой  проф. Магомедсултанов И.И.

(подпись)

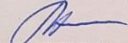
на заседании Учебно-методической комиссии социального факультета

от «01» 07 2021 г., протокол № 11

Председатель УМС  доц. Абдусаламова Р.А.

(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением

«01» 07 2021 г. 

(подпись)

*Рабочая программа дисциплины «Культура труда руководителей социальных служб» составлена в 2021 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО - магистратура по направлению подготовки 39.04.02 - Социальная работа от 05.02.2018 г. № 80*

Разработчик:

Омаров М.О., доцент кафедры теории и истории социальной работы. \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры теории и истории социальной работы

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г., протокол № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ проф. Магомедсултанов И.И.

(подпись)

на заседании Учебно-методической комиссии социального факультета

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г., протокол № \_\_\_\_

Председатель УМС \_\_\_\_\_ доц. Абдусаламова Р.А.

(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г. \_\_\_\_\_

(подпись)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1. Область применения программы**

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** профессиональный цикл, общепрофессиональные дисциплины.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека; организовывать деловое общение подчиненных.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- **правила делового общения; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;**
- **основные техники и приемы общения;**
- **правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;**
- **формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;**
- **источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;**
- **составляющие внешнего облика делового человека: костюм, макияж, аксессуары и др.;**

- **правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.**

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:**

самостоятельной работы студента **30** часов.

## **2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

**Вид учебной работы**

*Объем часов*

**Максимальная учебная нагрузка (всего) 30**

**Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)**

в том числе:

лабораторные работы - практические занятия

**10**

контрольные работы **3**

курсовая работа (защита)

**Самостоятельная работа обучающегося (всего)**

**16**

в том числе:

самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)

-  
Итоговая аттестация в форме - дифференцированного зачета

## **2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

### **Наименование разделов и тем**

**Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)**

### **Объем часов**

### **Уровень освоения**

### **Раздел 1. Культура делового общения**

**Тема 1.1. Понятия «общение», «коммуникация». Функции, структура, виды и уровни общения.**

### **Содержание учебного материала**

Цель и задачи дисциплины, её взаимосвязь с другими дисциплинами. Роль и значение деловой культуры в социальной работе.

Деловое общение: общие подходы: понятие «деловой человек». Деловая и профессиональная этика.

Характеристика делового общения. Общие правила делового общения. Типы и виды служебных контактов. Субординация в служебных отношениях.

Формы делового общения. Общение и коммуникация. Основные условия общения. Характеристика общительности. Общение в разных видах деятельности: игровой, учебной, общение как особый род деятельности.

Структура общения: цель, задачи, мотивы, содержание, формы, средства, результат. Стороны общения:

коммуникация, перцептивная, интерактивная.

Виды общения: по целям, по содержанию, по форме, по средствам, по дистанции, по количеству общающихся, по оформлению. Уровни общения.

## **Тема 1.2. Средства общения**

### **Содержание учебного материала**

Вербальные средства общения: язык, речь (слово). Функции речи и языка. Виды речи. Требования к речи.

Невербальные средства общения: кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика, ольфакторные средства, этнокультурные особенности неречевых средств общения.

### **Практическое занятие № 1**

Определение невербальных средств общения. Тренинг «Язык мимики и жестов». Выделение черт «гения» человеческого общения. Тестирование «Каков я в общении?».

## **Тема 1.3**

### **Механизмы, принципы общения. Барьеры в общении.**

#### **Содержание учебного материала**

Социально – психологические механизмы воздействия на партнера: заражение, внушение, убеждение, подражание, принуждение.

Принципы общения: принцип создания условий для выявления творческого потенциала и профессиональных знаний личности, принцип полномочий и ответственности, поощрения и наказания, рационального использования рабочего времени.

Психологические барьеры общения: предвзятости, отрицательной установки, боязни контакта, стереотипов, возраста и др. Феномены контактов

### **Самостоятельная работа студентов.**

Написать самохарактеристику «Каков я в общении?»



## **Тема 1.4. Стили делового общения.**

### **Содержание учебного материала**

Стиль общения. Стили управления общением, их сравнительная характеристика.  
Стили общения, их

сравнительная характеристика.

### **Практическое занятие № 2**

1. Анализ ситуации общения.

2. Тестирование «Определи свой стиль делового общения».

### **Самостоятельная работа студентов.**

Подбор и описание конкретных примеров стилей управления общением и стилей общения

**Раздел 2. Коммуникативная перцептивная и интерактивная стороны общения.**

## **Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения**

### **Содержание учебного материала**

Способы коммуникативного воздействия на партнера. Культура речи. Требования к речи. Правильность и выразительность речи. Типичные ошибки.

**Тема 2.2. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Микротехники общения.**

### **Содержание учебного материала**

Сущность перцептивной стороны общения. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, стереотипизация. Механизмы формирования первого впечатления о человеке.

Интерактивная сторона общения. 2 вида взаимодействий: кооперация, конкуренция. Транзактный анализ Э. Берна. Различное состояние партнеров по общению. Микротехники общения: микротехника строуксов, манипулирования и др.

### **Практическое занятие № 3**

Деловая игра: Механизмы транзакции. Использование микротехник в общении.

### **Самостоятельная работа**

Подготовка к контрольной работе: анализ основных понятий. Повторение изученного ранее.

### **Контрольная работа по разделам №1. Структура, средства и виды общения**

### **Раздел 3. Сущность и функции речевого общения.**

### **Тема 3.1. Вопросы и слушание в деловой коммуникации**

### **Содержание учебного материала**

Вопросы в деловой коммуникации: значение, виды, методика. Некорректные вопросы: виды и уловки.

Техника слушания в деловой коммуникации. Виды слушания. Нерексированное слушание, его характеристики. Рексированное слушание, его достоинства и недостатки. Основные установки. Типичные помехи в процессе слушания и способы их преодоления.

### **Практическое занятие № 4**

1. Рольевые игры «Техника активного слушания». «Методика вопросов в деловой коммуникации»;

### **Самостоятельная работа:**

1. Индивидуальное рефератирование: «Значение вопросов и их виды в деловой коммуникации» «Виды слушания», « Помехи в процессе слушания и способы их преодоления»;

2.Привести примеры различных вопросов ( по данной теме) и видов обратной связи при слушании

### **Тема 3.2. Искусство убеждения**

#### **Содержание учебного материала**

Искусство убеждения другого человека. Доказательство как логический способ убеждения. Система аргументации в процессе убеждения. Психологические приемы повышения эффективности убеждения. Этика и культура общения в процессе убеждения:

Корректность по отношению к собеседнику. Приспособляемость, аргументированность к личности собеседника. Избегание неделовых изложений и формулировок. Наглядность в изложении доводов. Правила культуры общения.

#### **Практическое занятие № 5**

1.Тренинг «Поиск аргументов при решении логических задач».

### **Раздел 4. Организационные формы делового общения**

#### **Тема 4.1.Деловая беседа, деловые переговоры.**

#### **Содержание учебного материала**

Деловая беседа: особенности, структура, правила проведения.

Переговорный процесс: особенности, правила проведения.

#### **Самостоятельная работа**

Анализ видеозанятия, составление таблицы: «Стратегии и тактики переговорного процесса»

Написание рефератов: «Деловая беседа: особенности и правила проведения», «Переговорный процесс»

#### **Тема 4.2.Деловые совещания, собрания, консультации.**

#### **Публичное выступление.**

## **Содержание учебного материала**

Деловые совещания, собрания, консультации, их основное назначение. Виды деловых совещаний.

Требования к проведению деловых совещаний, собраний. Консультирование в профессиональной деятельности.

Публичное выступление: содержание, структура, композиция. Психологические приемы и способы благоприятного воздействия на аудиторию. Логика речи: тезис, аргументы, доказательство. Культура речи. Приемы стимулирования внимания и интереса слушателей. Использование невербальных средств в публичном выступлении. Методики развития ораторского мастерства.

### **Самостоятельная работа**

Реферат: «Публичное выступление как форма делового общения». Выделение требований к выступающему.

## **Тема 4.3. Дискуссия, спор, полемика как формы делового общения.**

### **Содержание учебного материала**

Цель и стратегии полемических форм организации коммуникации. Типы и особенности участников дискуссии. Принципы и правила ведения спора. Искусство ставить вопросы, делать реплики, замечания.

Контрприемы против некорректного ведения спора.

**Тема 4.4. Служебная переписка как форма деловой коммуникации. Деловое письмо.**

**Автобиография. Резюме. Визитка Презентация.**

### **Содержание учебного материала**

Виды и типы деловой документации. Структура и композиции деловых писем. Автобиография, резюме, служебная записка, благодарность, поздравление, заявление: правила их составления. Визитная карточка.

Презентация: цель, виды, структура. Требования к проведению презентаций.

### **Практическое занятие № 6**

Написать деловое письмо. Оформить визитку. Написать объявление о презентации.

### **Самостоятельная работа**

Подготовка к практическому занятию.

Выделить и проанализировать структуру документов письменной деловой коммуникации

### **Тема 4.5. Служебный телефонный разговор.**

#### **Содержание учебного материала**

Служебный телефонный разговор, требования к его подготовке и проведению. Анализ фрагментов телефонного служебного разговора. Новые информационные технологии в деловой коммуникации / электронная почта, интернет, телекс, телефакс /

**Самостоятельная работа студентов.** Рефератирование: «Дистантное общение: телефон, телекс, интернет...»

### **Раздел 5. Конфликты в деловом общении.**

#### **Тема 5. 1. Конфликт. Виды и структура конфликтов.**

#### **Содержание учебного материала**

Понятие конфликта. Источники. Понятие «конфликт», «инцидент», «конфликтная ситуация». Виды и типы конфликтов.

Структура конфликта. Формулы конфликта. Причины конфликта. Основные классификации конфликтов. Стадии развития конфликта. Типы конфликтогенов. Типы

конфликтных личностей. Тактика поведения в конфликте: компромисс, избегание, конкуренция, сотрудничество, приспособление.

### **Самостоятельная работа студентов.**

Анализ классификации конфликтов. Решение конфликтных ситуаций

Анализ таблиц: «Типы конфликтных личностей», «Типы конфликтогенов».

### **Тема 5.2. Предупреждение и разрешение конфликтов.**

#### **Последствия конфликта.**

#### **Содержание учебного материала**

Методы и способы прогнозирования и предупреждения конфликтов. Методы и способы разрешения конфликтов. Правила коллективного поведения участников. Прямой путь ликвидации конфликта. Косвенные пути ликвидации конфликта. Избегание конфликта. Юмор. Признание достоинств. Компромисс. Сотрудничество. Соглашательство. Основные этапы поиска выхода из конфликтов. Последствия конфликта.

#### **Практическое занятие № 7**

1. Анализ конфликтной ситуации с точки зрения определения типа конфликта, структуры, причины и нахождение путей выхода из конфликта.

2. Изучение собственной стратегии поведения в конфликте (тест Томаса)

#### **Контрольная работа № 2. Конфликты в деловом общении.**

#### **Самостоятельная работа студентов.**

Определение положительного и отрицательного значения конфликта в жизни и деятельности человека. Подобрать примеры способов выхода из конфликта.

#### **Составить рефераты по темам:**

1. Конфликт. Источники и причины конфликтов в педагогике.
2. Методы предотвращения конфликтов.

Сделать обзор литературы по теме «Конфликт, источники и причины конфликтов», воспользовавшись библиотекой, Интернет ресурсами.

Составить памятку «Как вести себя в конфликтной ситуации».

## **Раздел 6. Нормы этикета в деловом общении. Деловой имидж**

### **Тема 6.1. Понятие и целесообразность этикета. Соблюдение норм этикета в общественных местах**

#### **Содержание учебного материала**

Понятие этикета. Целесообразность этикета. Этические принципы делового общения. Нормы приветствия, знакомства, завершения общения. Барьеры установления доверительного контакта в общении. Правила поведения на приеме у руководителя учреждения, организации,

#### **Практическое занятие № 8**

1. Изучение этикетных норм поведения в общественных местах.

#### **Самостоятельная работа студентов.**

Составление памятки поведения в общественных местах.

Подготовка индивидуальных сообщений: «Этикет в гостях, общественных местах», «Этикет подарков» и др.

### **Тема 6.2. Имидж делового человека и предприятия (фирмы)**

#### **Содержание учебного материала**

Основные составляющие имиджа делового человека: внешний облик, манера поведения, речь и т. д.

Особенности выбора стиля одежды в зависимости от ситуации делового общения. Профессионально – важные качества делового человека, определяющие его имидж.

Имидж предприятия (организации, фирмы).

## **Практическое занятие № 9**

1.Создание модели имиджа делового человека.

**Контрольная работа № 3. Тестирование «Этикет делового общения».**

**Зачет по курсу**

**Самостоятельная работа студентов.**

1.Создание модели имиджа делового человека

## **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета деловой культуры.

Оборудование учебного кабинета:

- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия

Технические средства обучения:

- компьютер,
- принтер,
- программное обеспечение общего и профессионального назначения,
- мультимедиа проектор.

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**



### **Основные источники:**

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие /И.И.Аминов. – 3-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2006.-304с.
2. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие /И.И.Аминов. – 2-е изд., перераб. и доп.Гриф МО РФ. Гриф УМЦ «Профессиональный учебник» – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.-287с.
3. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях /А.Я. Анцупов, С.В.Баклановский. – СПб.: Питер, 2006.-288с.
4. Горянина В.А.психология общения: учебное пособие. Рекомендовано УМО./В.А. Горянина.-М.: Академия, 2010.- 416 с.
5. Ефимова Н.С. Психология общения: Учебное пособие (ГРИФ)/ Н.С. Ефимова.- М.: ИНФРА-М: Форум. – 2009.-192 с.
6. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: учебник / Г.И.Козырев. – М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007.-320с.
7. Леонтьев А.А. Психология общения: учебное пособие: Рекомендовано Минобразованием России/ А.А. Леонтьев.- М.: Академия, 2010.-368 с.
8. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие для студ. сред. учеб. заведений / А.П.Панфилова. – М.: Академия, 2007.-288с.
9. Психология и этика делового общения: Учебник/Под ред. В.Н.Лавриненко.-5-е изд., перераб. и доп. Гриф МО РФ. Гриф УМЦ «Профессиональный учебник» – М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2010.- 415 с.
10. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник: Рекомендовано ФГУ «ФИРО»/ Г.М. Шеламова.- М.: Академия.- 2010.-192 с.
11. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие: Допущено Минобрнауки России/ Г.М. Шеламова.- М.: Академия.- 2010.-192 с.

## **Дополнительная литература**

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. - М.: ЭКСМО. - 2006.- 576 с.

2. Рамендик Д.М. Тренинг личностного роста. Учебное пособие (ГРИФ)/ Д.М. Рамендик. \_ М.: ИНФРА-М: Форум, 2010.-176 с.

3. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоров: учебное пособие. Рекомендовано УМО/ Б.И.Хасан, П.А. Сергоманов – М.: Академия, 2010.-192 с.

## **4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины**

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

### **Результаты обучения**

**(освоенные умения, усвоенные знания)**

### **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся, должен

**уметь:**

-осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;

-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

-пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

-передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

-принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;

-поддерживать деловую репутацию;

-создавать и соблюдать имидж делового человека;

-организовывать деловое общение подчиненных.

**знать:**

-правила делового общения; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;

-основные техники и приемы общения; правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;

-формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;

-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

-правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

тестирование

практическая работа

самостоятельная работа

решение профессиональных задач

защита внеаудиторной самостоятельной работы

практическая работа

индивидуальный устный и письменный опрос

тестирование

защита внеаудиторной самостоятельной работы

практические работы

тестирование

самостоятельная работа

**Зачет по учебной дисциплине**