



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 магистратуры:

39.04.02 Социальная работа

Направленность (профиль) программы:

Реализация социальной политики в регионе

Форма обучения:

Заочная

Статус дисциплины:

входит в часть ФТД, Факультативы

МАХАЧКАЛА, 2022

Рабочая программа дисциплины «Культура труда руководителей социальных служб» составлена в 2022 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО - магистратура по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа от 05.02.2018 г. № 80

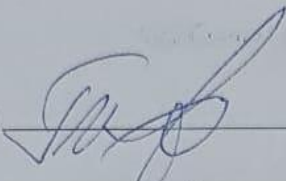
Разработчик:

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

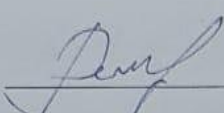


Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры теории и истории социальной работы от 21 марта 2022 г., протокол № 7

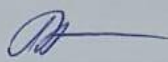
И.о. зав. кафедрой  доц. Гусейнов Г.М..

на заседании Учебно-методической комиссии социального факультета от 25 марта 2022 г., протокол № 7

Председатель УМС  доц. Абдусаламова Р.А.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением 31 марта 2022 г.

Начальник УМУ



Гасангаджиева А.Г.

Аннотация рабочей программы дисциплины

«Культура труда руководителей социальных служб» входит в часть ФТД, Факультативы образовательной программы магистратуры по направлению 39.04.02 «Социальная работа». Дисциплина реализуется на социальном факультете ДГУ кафедрой теории и истории социальной работы.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов связанных с изучением различных аспектов зарождения и развития основных исторических форм, моделей, институтов помощи и поддержки в истории Дагестана.

Проблемы данного курса рассматриваются в контексте ранее изученных дисциплин или предваряют дисциплины общепрофессионального и специального цикла. Содержание курса в рамках междисциплинарных и межпредметных связей скоординировано с предметами, входящими в учебный план и являющимися базовыми компонентами ФГОС: «Теорией социальной работы», «Основами коммуникативной культуры социального работника». Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника:

- профессиональных - ПК–12. Способен соблюдать профессионально-этические требования к деятельности руководителя организации

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: *лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа.*

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение таких видов текущего контроля успеваемости как *фронтальный опрос, коллоквиум, обсуждение реферата, доклад с последующим его обсуждением, диспут, контрольная работа и пр.;* рубежного контроля в форме *письменной контрольной работы, устного опроса, коллоквиума;* промежуточного контроля в форме *зачета.*

Объем дисциплины: 2 зачетные единицы, в том числе в академических часах по видам учебных занятий - 36.

Заочная форма обучения-(4 семестр 2 курса)

Семестр	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)
	в том числе:						
	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем			СРС, в том числе экзамен		
		всего	из них				
			Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия		
4	36	4	4			32	Зачет

1. Цели освоения дисциплины:

Целью курса «Культура труда руководителей социальных служб» является формирование представления у студентов об основах коммуникативной культуры, владение навыками социального взаимодействия, умении выстраивать диалог, что предполагает следующие **задачи** курса:

- формировать профессиональные и этические требования к деятельности специалиста по социальной работе
- уметь использовать научно-педагогические, психологические и медико-социальные знания при осуществлении профессиональной деятельности
- владеть приемами и методами оказания адресной помощи профессиональной культуры будущего магистра, обогащение его психолого-педагогическими знаниями и гуманистическими ценностями,

2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры.

Культура труда руководителей социальных служб входит в часть ФТД, Факультативы образовательной программы магистратуры по направлению 39.04.02 «Социальная работа».

Дисциплина реализуется на социальном факультете ДГУ кафедрой теории и истории социальной работы. Изучение данной дисциплины логически и содержательно-методически взаимосвязано с другими частями ОПОП.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).

Код и наименование компетенции из ФГОС ВО	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
ПК–12. Способен соблюдать профессионально-этические требования к деятельности руководителя организации	ПК-12.1. Организует и оказывает всестороннюю поддержку и адресные услуги, определяет виды необходимой помощи различным группам населения для разрешения трудной жизненной ситуации, преодоления неблагополучия, осуществление на межведомственной основе оказания специализированных видов помощи	Знает: базовые виды и формы социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается клиент Умеет: использовать в практической деятельности основные принципы и методы определения граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации Владеет: способностью создать условия для реализации комплексных мер социальной поддержки и помощи гражданам с учетом их индивидуальных потребностей	Устный опрос, реферат, доклад, письменный отчет, выполнение проекта, презентация, письменная контрольная работа
	ПК-12.2. Содействует гражданам в поиске подходящей работы и работодателям в подборе необходимых работников, с целью снижения напряженности на	Знает: основные понятия проблемы занятости и информирован об услугах, оказываемых центром занятости населения (ЦЗН), и о положении на рынке труда в субъектах Российской Федерации Умеет: формировать и вести регистры получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей) Владеет: способностью создать приемлемые условия для взаимодействия с образовательными учреждениями по организации профессионального обучения и	

		дополнительного профессионального образования граждан по направлению органов службы занятости	
	ПК-12.3 Выявляет категории населения, нуждающихся в социальной помощи государства, содействует оказанию помощи различным группам риска, находящимся в сложных социальных условиях жизнедеятельности, с использованием теоретических знаний и практических навыков в сфере профессиональной деятельности	Знает: основные причины и обстоятельства, приведшие к ухудшению социального положения клиента или малой группы, нуждающихся в помощи государства, имеет профессиональное понятие о подборе технологий оказания социальной помощи и поддержки с привлечением необходимых специалистов Умеет: обосновывать и решать проблемы социализации и ресоциализации, социальной адаптации и дезадаптации, а так же определять признаки девиантного поведения личности в социальной среде для поиска выхода из сложных жизненных ситуаций. Владеет: способностью создать приемлемые условия для организации совместных мероприятий с органами исполнительной власти, местного самоуправления, внебюджетными фондами, учреждениями (МСЭ) и социальными партнерами по актуальным вопросам социальной помощи, обеспечения и поддержки.	

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 1 зачетные единицы, 36 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

а) Заочная форма обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятель- ную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
				Лекции	Практиче- ские	Итоговый контроль	Консультации		
			4						Устный опрос, реферат, доклад, письменный отчет, выполнение проекта, презентация, письменная контрольная работа
	Этика делового общения			2				16	
	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.			2				16	
	Итого по модулю 1:			4				32	36

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

4.3.1 Содержание лекционных занятий

Тема 1. Этика делового общения

Теория коммуникации: краткий экскурс в историю. Теория коммуникации как наука и ее предмет. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Социальные основы деловых коммуникаций. «Деловые коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи.

Тема 2. Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.

Речь как средство коммуникации. Формы существования языка или типы речи. Литературный язык. Нелитературные формы языка. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Умение говорить. Умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях.

Список литературы

1. Гавра Д.П. Основы теории коммуникации. Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. — СПб.: Питер, 2011.
2. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / под ред. В. П. Ратникова. — М.: Юрайт, 2014.
3. Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. — М.: Юрайт, 2013.
4. Спивак В.А. Деловые коммуникации. Учебник для бакалавров. — М.: Юрайт, 2014.

5. Равен Дж. Компетентность в современном обществе. Выявление, развитие и реализация. М., Когито-центр, 2002.
6. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации: теория и практика. Учебник для бакалавров — М.: Юрайт, 2014.
7. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010.
8. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М. А. Василика. М.: Гардарики, 2005.
9. Психология и этика делового общения. Учебник для бакалавров / под ред. В.Н.Лавриненко и Л.И.Чернышовой. 7-е изд. М.: ЮРАЙТ, 2015.
10. Яковлев И. П. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций. — СПб.: «Авалон», «Азбука-классика», 2006.

5. Образовательные технологии

Для наиболее эффективного освоения дисциплины в преподавании применяется комплекс приемов и методов, позволяющих сформировать у обучающихся целостное представление об истоках и особенностях развития системы социальной помощи в истории Дагестана.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки магистров 39.04.02 «Социальная работа» и реализации компетентного подхода в учебном процессе предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В частности, при изучении дисциплины предусмотрено применение следующих образовательных технологий:

– *Лекция-беседа*, являющаяся наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Эта лекция предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции-беседы состоит в том, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным.

вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов.

– *Проблемная лекция*, определяющим признаком которой является постановка и разрешение учебных проблем с различной степенью приобщения к этому слушателей. Такое занятие начинается с вопросов, с постановки проблемы, которую необходимо решить в ходе изложения материала.

– *Лекция-визуализация*, во время которой происходит переработка учебной информации по теме лекционного занятия в визуальную форму для представления студентам через технические средства обучения или вручную (схемы, рисунки, чертежи и т.п.).

– *«Круглый стол»*, предполагающий обсуждение вопроса (темы, проблемы) на условиях партнерства небольшой группой студентов (обычно около пяти человек). В процессе обмена мнениями акцентируются позиции, подходы между участниками и с «аудиторией».

– *Презентация* – представление студентом наработанной информации по заданной тематике в виде набора слайдов и спецэффектов, подготовленных в выбранной программе.

– *Творческие задания* – самостоятельная творческая деятельность студента, в которой он реализует свой личностный потенциал, демонстрирует умение грамотно и ясно выражать свои мысли, идеи.

– *Компьютерные технологии* (компьютерный опрос, лекция – презентация, доклады студентов в сопровождении мультимедиа);

– *Диалоговые технологии* (опрос, взаимопрос, дискуссия между студентами, дискуссия преподавателя и студентов);

- Технологии на основе метода *опережающего обучения* и др.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются активные и интерактивные формы проведения занятий, в частности, с использованием разнообразных методов организации и осуществления:

- *учебно-познавательной деятельности* (словесные, наглядные и практические методы передачи информации, проблемные лекции и др.);
- *стимулирования и мотивации учебно-познавательной деятельности* (дискуссии, самостоятельные исследования по обозначенной проблематике, публикация статьи и др.);
- *контроля и самоконтроля* (индивидуального и фронтального, устного и письменного опроса, экзамена).

Широко используются активные и интерактивные методы проведения занятий. В частности, при проведении семинарских и лабораторных занятий по данной дисциплине используются различные образовательные технологии с использованием широкого спектра технических средств обучения. Для этого используется аудитории №2 и №17, оборудованный мультимедийным комплексом и видеооборудованием.

Наряду с традиционными лекционными и семинарскими занятиями предусмотрено встречи с представителями государственных и общественных организаций, экспертами и специалистами в области изучаемых проблем.

В период изучения проблемных вопросов дисциплины предусмотрены встречи с представителями государственных социальных учреждений и общественных благотворительных организаций и фондов, проведение мастер-классов с участием экспертов и специалистов социальной сферы.

Формы и методы обучения

Форма занятия	Применяемые методы обучения	Виды оценочных средств
Лекционные занятия	Интерактивные методы: дискуссия; метод анализа конкретной ситуации; проблемная лекция;	Вопросы к зачету, вопросы по докладам и др.
Практические занятия	Интерактивные методы: дискуссия; метод мозгового штурма; метод анализа конкретной ситуации; семинар-тренинг; учебная конференция;	-практические задания, Суммированные баллы, начисляемые по результатам регулярной проверки усвоения учебного материала, вносятся в аттестационную ведомость. При выведении аттестационной отметки учитывается посещение студентом аудиторных (лекционных) занятий.
Лабораторные занятия	Данный вид нагрузки не предусмотрен учебным планом	
Самостоятельная работа студентов	Метод проектов, Круглые столы	Задания для самостоятельной работы; балльно-рейтинговая оценка качества и уровня студенческих докладов, рефератов и презентаций (акцентированности, последовательности, убедительности, использования специальной терминологии)
Зачет		Для успешной сдачи зачета студент должен посещать занятия, выполнять задания, получить положительные оценки на текущих

		аттестациях. Зачет проводится в устно-письменной форме.
--	--	---

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа рассматривается как форма организации обучения, которая способна обеспечивать самостоятельный поиск необходимой информации, творческое восприятие и осмысление учебного материала в ходе аудиторных занятий, разнообразные формы познавательной деятельности студентов на занятиях и во внеаудиторное время, развитие аналитических способностей, навыков контроля и планирования учебного времени, выработку умений и навыков рациональной организации учебного труда. Она является формой организации образовательного процесса, стимулирующей активность, самостоятельность и познавательный интерес студентов, а также одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС).

Самостоятельная работа студента выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя и реализуется непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях и семинарских занятиях, а также вне аудитории – в библиотеке, на кафедре, дома.

Аудиторная самостоятельная работа студента осуществляется на лекционных и семинарских занятиях в форме выполнения различных заданий и научных работ. Внеаудиторная самостоятельная работа студента традиционно включает такие виды деятельности, как *проработка ранее прослушанного лекционного материала, изучение источника, конспектирование программного материала по учебникам, подготовка доклада, выполнение реферата, поиск наглядного материала, выполнение предложенных преподавателем заданий в виртуальной обучающей системе в режиме on-line и т.д.*

Самостоятельная работа студента должна быть ориентирована на поиск и анализ учебного и научного материалов для подготовки к устному выступлению на семинарском занятии и обсуждения заранее заданных и возникающих в ходе занятия вопросов, написания доклада и научной работы.

При изучении дисциплины используются следующие виды самостоятельной работы студентов:

1. Самостоятельная работа при подготовке к аудиторным занятиям.

1.1. Подготовка к лекции. Краткие конспекты лекций по дисциплине вместе с рабочей программой заранее представлены студентам на электронных носителях и информационной среде факультета. Знакомство с этими материалами позволяет заранее ознакомиться с основными положениями предстоящей лекции и активно задавать конкретные вопросы при ее изложении.

1.2. Подготовка к семинарскому занятию. Она направлена на:

- развитие способности к чтению научной и иной литературы;
- поиск дополнительной информации, позволяющей глубже разобраться в некоторых вопросах;
- выделение при работе с разными источниками необходимой информации, которая требуется для полного ответа на вопросы плана семинарского занятия;
- выработку умения правильно выписывать высказывания авторов из имеющихся источников информации, оформлять их по библиографическим нормам;
- развитие умения осуществлять анализ выбранных источников информации;
- подготовку собственного выступления по обсуждаемым вопросам;
- формирование навыка оперативного реагирования на разные мнения, которые могут возникнуть при обсуждении тех или иных научных проблем.

1.3. Подготовка к семинару-конференции. В процессе самостоятельной подготовки к нему студенту необходимо изучить 2–3 источника (монографии, статьи), в которых раскрыты теоретические подходы к обсуждаемому вопросу и представлены материалы

эмпирических исследований. Готовность к такой аналитической коллективной работе обеспечивается просмотром каждым студентов тех основных работ, которые преподаватель рекомендовал прочитать к семинару-конференции.

1.4. Подготовка к контрольной работе. Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела или модулей дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя:

- изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой;
- повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения;
- изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний;
- составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы;
- формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий.

1.5. Подготовка к зачету. Должна осуществляться в течение всего семестра и включать следующие действия: студенту следует перечитать все лекции и материалы, которые готовились к семинарским и практическим занятиям в течение семестра; затем надо соотнести эту информацию с вопросами, которые даны к зачету, вновь осмыслить и понять. Если информации недостаточно, ответы находят в предложенной преподавателем литературе. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к зачету.

2. Внеаудиторная самостоятельная работа.

2.1. Написание реферата с целью расширения научного кругозора, овладения методами теоретического исследования, развития самостоятельности мышления студента. Для этого следует:

- 1) выбрать тему, если она не определена преподавателем;
 - 2) определить источники, с которыми придется работать;
 - 3) изучить, систематизировать и обработать выбранный материал из источников;
 - 4) составить план;
 - 5) написать реферат:
 - обосновать актуальность выбранной темы;
 - указать исходные данные реферируемого текста (название, где опубликован, в каком году), сведения об авторе (Ф. И. О., специальность, ученая степень, ученое звание);
 - сформулировать проблематику выбранной темы;
 - привести основные тезисы реферируемого текста и их аргументацию;
 - сделать общий вывод по проблеме, заявленной в реферате.
- Планируемые результаты данного вида самостоятельной работы:
- способность студентов к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
 - способность логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.

2.2. Написание эссе с целью развития навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Для выполнения данного вида самостоятельной работы студентам следует:

- 1) написать вступление (2-3 предложения, которые служат для последующей формулировки проблемы);

2) сформулировать проблему, которая должна быть важна не только для автора, но и для других;

3) дать комментарии к проблеме;

4) сформулировать авторское мнение и привести аргументацию;

5) написать заключение (вывод, обобщение сказанного).

Планируемые результаты самостоятельной работы: способность логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.

2.3. Подготовка доклада с целью расширения научного кругозора, овладения методами теоретического исследования, развития самостоятельности мышления студента.

2.4. Составление глоссария с целью повысить уровень информационный культуры студентов; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области данного учебного курса.

2.5. Выполнение кейс-задания для формирования умения анализировать в короткие сроки большого объема неупорядоченной информации, принятия решений в условиях недостаточной информации при разборе практических проблемных ситуаций — кейсов, связанных с конкретным событием или последовательностью событий.

2.6. Информационный поиск с целью развития способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска.

Список современных задач информационного поиска:

— решение вопросов моделирования;

— классификация документов;

— фильтрация, классификация документов;

— проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов;

— извлечение информации (аннотирование и реферирование документов);

— выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах.

2.7. Разработка мультимедийной презентации, целью которой является:

— освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала;

— обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций.

Основные виды мультимедийной презентации:

— обучающие и тестовые презентации (позволяют знакомить с содержанием учебного материала и контролировать качество его усвоения);

— презентации электронных каталогов (дают возможность распространять большие объемы информации быстро, качественно и эффективно);

— электронные презентации и рекламные ролики (служат для создания имиджа и распространение информации об объекте);

— презентации — визитные карточки (дают представление об авторе работы);

— бытовые презентации (использование в бытовых целях фотографий и видеоизображений в электронном виде).

Мультимедийные презентации по назначению:

— презентация сопровождения образовательного процесса (является источником информации и средством привлечения внимания слушателей);

— презентация информационной поддержки образовательного процесса (представляет собой обновление банка литературы, контрольных и тестовых заданий, вопросов к итоговой и промежуточной аттестации);

— презентация-отчет (мультимедийное сопровождение отчета в виде нескольких фрагментов, логически связанных между собой в зависимости от структуры отчета).

Примерное распределение времени самостоятельной работы студентов

Вид самостоятельной работы	Примерная трудоёмкость, а.ч.	
	очная	заочная

Текущая СРС		
работа с лекционным материалом, с учебной литературой		4
самостоятельное изучение разделов дисциплины		4
подготовка к семинарским занятиям		4
подготовка к контрольным работам		4
Творческая проблемно-ориентированная СРС		
выполнение научных докладов и рефератов		4
поиск, изучение и презентация информации по заданной проблеме, анализ научных публикаций по заданной теме		4
исследовательская работа, участие в конференциях, семинарах, олимпиадах		4
анализ информации по теме на основе собранных данных		4
Итого СРС:		32

Темы, виды и содержание самостоятельной работы по дисциплине

Темы	Виды и содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Основы делового общения	1. Проработка конспекта лекций. 2. Подготовить научный доклад по теме.	Доклад
Этика делового общения	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовка к семинарскому занятию по теме, составление конспекта.	Письменный опрос
Социальные основы деловых коммуникаций	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовить реферат по теме.	Реферат
Теория коммуникации как наука и ее пред мет	1. Проработка конспекта лекций. 2. Поиск и анализ дополнительной литературы.	Устный опрос
Стратегия и тактика поведения в конфликте	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Разработка проблемных вопросов и подготовка к дискуссии по теме	Круглый стол
Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Разработать электронную презентацию по теме	Презентация

1. Андреенова В.В. Как правильно подготовить и оформить приказ. – М.: 2001.
2. Демин Ю.М. Деловая переписка. – М.: Бератор, 2004.
3. Демин Ю.М. Современное деловое письмо. – М.: Бератор, 2003.
4. Демин Ю.М. Делопроизводство. Подготовка служебных документов. 3-е изд., доп. и перераб. – Спб.: Питер, 2009.
6. Кузнецова Т.В. Делопроизводство: Учебник для вузов. – М.: МЦФЭР, 2004.
7. Организация работы с документами: Учебник для вузов. Под ред. проф. В. А.
8. Кудряева – М.,: ИНФРА-М, 2009. – 592с.
9. Рогожин М.Ю. Документы делового общения. – М.: «Альфа-Пресс», 2008.
10. Чернышова Л.И. Деловое общение. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

7.1. Типовые контрольные задания

Примерная тематика рефератов

1. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера.
3. Речевые аспекты переговорного процесса.
4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
6. Невербальные особенности делового общения.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
11. Детерминация поведения личности в деловом общении.
12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.
16. Проблема лидерства и деловые отношения.
17. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
18. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
19. Этикет и культура делового общения.
20. Правила общения по телефону.
21. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
22. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
23. Презентация как вид делового общения.

Вопросы к зачету

1. Понятие «общение», «коммуникация».
2. Структурные компоненты общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Механизмы социальной перцепции.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения. Теория Э.Берна.

7. Виды общения.
8. Невербальные средства общения.
9. Полисенсорная природа невербальной коммуникации.
10. Коммуникативные барьеры общения.
11. Психологические барьеры общения.
12. Деловая беседа как основная форма делового общения.
13. Переговорный процесс: сущность, этапы.
14. Метод принципиальных переговоров.
15. Публичное выступление как форма делового общения.
16. Особенности письменной деловой коммуникации.
17. Резюме: содержание, виды.
18. Конфликт в деловой коммуникации.
19. Способы преодоления конфликтной ситуации.
20. Стадии развития конфликта.
21. Какова роль деловых коммуникаций в жизни человека?
22. Какова структура коммуникативного процесса?
23. Укажите функции и виды коммуникации.
24. Обозначьте основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.
25. Какова структура общения?
26. В чем суть перцептивной стороны общения?
27. Укажите основные функции вербальной коммуникации.
28. Раскройте основные характеристики видов речи.
29. Каковы функции невербальной коммуникации?
30. Укажите основные компоненты невербальной коммуникации.
31. Охарактеризуйте основные виды барьеров коммуникации.
32. Что является причинами плохих коммуникаций?
33. Каковы факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации?
34. Охарактеризуйте влияние стереотипов и установок при восприятии партнера в коммуникации.
35. Каковы защитные механизмы в деловой коммуникации?
36. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
37. Охарактеризуйте деловую беседу как основную форму делового общения.
38. Каковы техники и методы аргументации?
39. Дайте определение методу принципиальных переговоров.
40. Каковы стадии переговорного процесса?
41. В чем суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости?
42. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
43. Каковы типичные затруднения при публичном выступлении?

Задания и вопросы для проведения текущего и промежуточного контроля
Материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных аттестаций

Формы контроля при изучении дисциплины: текущий контроль, промежуточный контроль по модулю, итоговая аттестация по дисциплине.

По результатам текущего и промежуточного контроля составляется академический рейтинг студента по каждому модулю и выводится средний рейтинг по всем модулям.

Текущий контроль - все виды аудиторной и внеаудиторной работы студентов по данному дисциплинарному модулю, результаты которой оцениваются до промежуточного контроля.

Промежуточный контроль - это проверка полноты знаний по освоенному материалу дисциплинарного модуля.

Итоговая аттестация - это подведение итогов текущей работы и промежуточных контролей по дисциплинарным модулям.

По результатам итоговой аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в дисциплинарных модулях, выставляется дифференцированная отметка в принятой системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по данной дисциплине.

7.2. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Контроль за ходом учебного процесса и успеваемостью студентов осуществляется посредством модульно-рейтинговой системы. Учебный рейтинг студента – это показатель успеваемости студента в баллах, это суммарная оценка за его текущую учёбу, уровень посещаемости занятий, научную деятельность, результаты рубежного (модульная работа) и итогового (экзамен) контроля.

Процедура оценивания по модулю.

Общий результат по модулю выводится как интегрированная оценка, складывающаяся из текущего работы - 70 баллов и текущего контроля - 30 баллов.

Текущая работа по модулю включает:

- посещение учебных занятий - 5 баллов.
- конспекты лекций и семинарских занятий - 15 баллов.
- активное участие на семинарских занятиях - 40 баллов.
- выполнение самостоятельных работ - 10 баллов

Текущий контроль по модулю включает в себя письменная контрольная работа или компьютерное тестирование (30 баллов)

Процедура оценивания участия на занятиях.

Устный опрос - диалог преподавателя с студентом, цель которого - систематизация и уточнение имеющихся знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

Критерии оценки:

8-10 баллов - студент демонстрирует знание материала по разделу, основанные на ознакомлении с обязательной литературой и современными публикациями; активно участвует в дискуссии; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы.

4-7 баллов - студент демонстрирует знание материала по разделу, основанные на ознакомлении с обязательной литературой; участвует в дискуссии при дополнительных вопросах преподавателя; дает не всегда логичные и аргументированные ответы на поставленные вопросы.

1-3 балла - студент демонстрирует недостаточные знания материала по разделу, основанные на ознакомлении только с обязательной литературой; затрудняется ответить на уточняющие вопросы.

0 баллов - отсутствие знаний по изучаемому разделу; не участвует в дискуссии.

Процедура оценивания текущего контроля

Письменная контрольная работа

1. 26-30 балла - выставляется студенту при условии, если в работе вопросы раскрыты полностью, изложение материала логичная, показал отличные знания по пройденному материалу.

2. 20-25 балла - выставляется студенту при условии, если в работе есть 2-3 незначительные ошибки, показал хорошие знания по пройденному материалу, изложенный материал не противоречит выводам.

3. 14-19 балла - выставляется студенту при условии, если один из вопросов раскрыт не полностью, присутствуют логические и фактические ошибки.

4. 0-13 балла - выставляется студенту, если не полностью выполнил задание,

проявил недостаточный уровень знаний,

Критерии оценки знаний студентов

100 баллов – студент показал глубокие и систематизированные знания учебного материала по теме; глубоко усвоил учебную литературу; хорошо знаком с научной литературой; активно использовал материалы из первоисточников; цитировал различных авторов; принимал активное участие в обсуждении узловых вопросов на всём протяжении семинарского занятия; умеет глубоко и всесторонне анализировать те или иные факты и события; в совершенстве владеет соответствующей терминологией; материал излагает чётко и лингвистически грамотно; отличается способностью давать собственные оценки, делать выводы, проводить параллели и самостоятельно рассуждать.

90 баллов – студент показал полные знания учебно-программного материала по теме; хорошо усвоил учебную литературу; знаком с научной литературой; использовал материалы из первоисточников; цитировал различных авторов; принимал активное участие в обсуждении узловых вопросов; проявил способность к научному анализу материала; хорошо владеет соответствующей терминологией; материал излагается последовательно и логично; отличается способностью давать собственные оценки, делать выводы, рассуждать; показал высокий уровень исполнения заданий, но допускает отдельные неточности общего характера.

80 баллов – студент показал достаточно полное знание учебно-программного материала; усвоил основную литературу, рекомендованную программой; владеет методом комплексного анализа; показал способность аргументировать свою точку зрения с использованием материала из первоисточников; правильно ответил практически на все вопросы преподавателя в рамках обсуждаемой темы; систематически участвовал в групповых обсуждениях; не допускал в ответе существенных неточностей.

70 баллов – студент показал достаточно полное знание учебного материала, не допускал в ответе существенных неточностей, активно работал на семинарском занятии, показал систематический характер знаний по дисциплине, цитирует первоисточники, но не может теоретически обосновать некоторые выводы.

60 баллов – студент обладает хорошими знаниями по всем вопросам темы семинарского занятия, не допускал в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнил основные предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, отличается достаточной активностью на семинарском занятии; умеет делать выводы без существенных ошибок, но при этом не дан анализ информации из первоисточников.

50 баллов – студент усвоил лишь часть программного материала, вместе с тем ответ его стилистически грамотный, умеет логически рассуждать; допустил одну существенную или несколько несущественных ошибок; знает терминологию; умеет делать выводы и проводить некоторые параллели.

40 баллов – студент знает лишь часть программного материала, не отличался активностью на семинарском занятии; усвоил не всю основную литературу, рекомендованную программой; нет систематического и последовательного изложения материала; в ответах допустил достаточное количество несущественных ошибок в определении понятий и категорий, дат и т.п.; умеет делать выводы без существенных ошибок; наличие грамматических и стилистических ошибок и др.

30 баллов – студент имеет недостаточно полный объём знаний в рамках образовательного стандарта; знает лишь отдельные вопросы темы, кроме того допускает серьёзные ошибки и неточности; наличие в ответе стилистических и логических ошибок.

20 баллов – у студента лишь фрагментарные знания или отсутствие знаний по значительной части заданной темы; не знает основную литературу; не принимал участия в обсуждении вопросов по теме семинарского занятия; допускал существенные ошибки при ответе; студент не умеет использовать научную терминологию дисциплины; наличие в ответе стилистических и логических ошибок.

10 балл — отсутствие знаний по теме или отказ от ответа.

Рейтинговые показатели студента определяются следующим образом:

Каждый из трёх видов учебного контроля – текущий, рубежный и итоговый – основаны на 100 балльной системе оценивания уровня усвоения студентами программного материала. В том числе каждый ответ студента на семинарском занятии, независимо от его формы, оценивается по 100 балльной шкале, а при подведении итогов выводится средний рейтинговый балл по текущему контролю.

Например, студент по первому модулю набрал за текущую работу 70 баллов (при максимуме в 100 баллов), а на рубежном контроле 80 баллов (при максимуме в 100 баллов). Тогда средний рейтинговый балл по первому дисциплинарному модулю составит 75 баллов ($70 \times 0,5 + 80 \times 0,5 = 75$ баллов). По второму модулю студент набрал 85 баллов. В таком случае средний балл студента по итогам изучения двух дисциплинарных модулей т.е. промежуточной аттестации (промежуточного контроля) составит 80 баллов ($75 \times 0,5 + 85 \times 0,5 = 80$).

Итоговый контроль преследует цель оценить работу студента за курс или семестр, уровень его теоретических знаний, умение анализировать информацию, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы. Итоговый контроль может проводиться в устной или письменной форме по билетам. Ответ студента оценивается также по 100 балльной шкале.

Учебный рейтинг студента определяется по сумме промежуточной аттестации (промежуточного контроля) и зачёта (итогового контроля). Например, студент по результатам промежуточного контроля получил 80 баллов, а на зачёте – 90 баллов. В таком случае рейтинг студента составит 85 баллов. – $80 \times 0,5 + 90 \times 0,5 = 85$

Шкала диапазона для получения положительной оценки по дисциплине с учётом итогового контроля:

0 – 50 баллов – «незачёт»;

51 – 100 баллов – «зачёт».

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

Рабочая программа по дисциплине «Культура труда руководителей социальных служб» Дагестанского государственного университета.

а) Основная литература

1. Ануупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов. – СПб., Питер, 2007. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб; ПИТЕР, 2000.
2. Егидес А.П. Лабиринты общения, или как научиться ладить с людьми. – М.: АСТ-ПРЕСС-КНИГА, 2000.
3. Егидес А. П. Психология конфликта. Учебное пособие. (Университетская серия). – М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013.
4. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М.:Аспект Пресс.1996.
5. Кафтан В.В., Чернышова Л.И. Деловая этика. Учебник и практикум для бакалавров. – М.: Юрайт, 2016. Конфликтология: учебник / под ред. А. Кибанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2012.
6. Линчевский Э.Э. Мастерство управленческого общения: руководитель в повседневных контактах и конфликтах. – М.: Речь, 2002.
7. Линчевский Э.Э. Контакты и конфликты: общение в работе руководителей. – М.: Экономика, 2000.
8. Луман Н. Социальные системы. Очерк общей теории. – СПб.: Наука, 2007.
9. Психология и этика делового общения. Учебник для бакалавров / Под ред. В.Н. Лавриненко и Л.И. Чернышовой – М.: Юрайт, 2015.
10. Хабермас Ю. Вовлечение другого. Очерки политической теории. - СПб.: Наука, 2001.
11. Мандель, Б. Р. Основы психологии труда: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования : [12+] / Б. Р. Мандель. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 372 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:

12. Семенов, Ю. Г. Организационная культура : учебное пособие / Ю. Г. Семенов. – Москва : Логос, 2006. – 256 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84740>

б) Дополнительная литература:

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. – Ростов н/Д, МарТ, 2002.
2. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / под ред. В. П. Ратникова. — М.: Юрайт, 2014.
3. Государственная служба: культура поведения и деловой этикет. 1 <http://www.ritorikamsk.ru/tsitaty/> Учебное пособие / Под общ. ред. Е.В. Охотского. М.: Изд-во РАГС, 2012. 4.
4. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации: теория и практика. Учебник для бакалавров — М.: Юрайт, 2014.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

В самостоятельной работе студента могут быть использованы кроме основной и дополнительной литературы следующие интернет ресурсы, доступ к которым предоставляет Научная библиотека Дагестанского государственного университета:

1. <http://elib.dgu.ru/?q=node/876> - Научная библиотека ДГУ
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks;
3. www.biblioclub.ru - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн (архив)»
4. <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека
5. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека
6. <http://window.edu.ru/> - Образовательный ресурс
7. <http://link.springer.com/> - Электронный ресурс Springer
8. webofknowledge.com – Международная база цитирования Web of Science
9. [http:// www.scopus.com/](http://www.scopus.com/) - Реферативная база данных Scopus
10. [http:// search.proquest.com/](http://search.proquest.com/) - База данных зарубежных диссертаций PQDT Global
11. <http://www.sciencemag.org/> - Электронные ресурсы Science AAAS
12. <http://journals.sagepub.com/> Sage/73- Электронные ресурсы журналов БД SAGE Premier

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Важнейшей задачей учебного процесса в университете является формирование у студента общекультурных и профессиональных компетенций, в том числе способностей к саморазвитию и самообразованию, а также умений творчески мыслить и принимать решения на должном уровне. Выработка этих компетенций возможна только при условии активной учебно-познавательной деятельности самого студента на всём протяжении образовательного процесса с использованием интерактивных технологий.

Такие виды учебно-познавательной деятельности студента как лекции, семинарские занятия и самостоятельная работа составляют систему вузовского образования.

Лекция является главным звеном дидактического цикла обучения в отечественной высшей школе. Несмотря на развитие современных технологий и появление новых методик обучения лекция остаётся основной формой учебного процесса. Она представляет собой последовательное и систематическое изложение учебного материала, разбор какой-либо узловой проблемы. Вузовская лекция ориентирована на формирование у студентов информативной основы для последующего глубокого усвоения материала методом самостоятельной работы, призвана помочь студенту сформировать собственный взгляд на ту или иную проблему.

Одной из важнейших составляющих вузовского образования является **семинарское занятие**, которое представляет собой одну из форм практических занятий. Семинарские занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем дисциплины и являются одной из основных форм подведения итогов самостоятельной работы студентов. Рейтинговый балл студента на каждом занятии зависит от его инициативности, качества выполненной работы, аргументированности выступления, характера использованного материала и т.д. Уровень усвоения материала напрямую зависит от внеаудиторной самостоятельной работы, которая традиционно такие формы деятельности, как выполнение письменного домашнего задания, подготовка к разбору ранее прослушанного лекционного материала на семинарском занятии, подготовка доклада и выполнение реферата.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Информационные средства обучения: электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, технические средства предъявления информации (многофункциональный мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы).

Электронные ресурсы Научной библиотеки ДГУ.

Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем для освоения данного курса

1. Электронный периодический справочник «Система Гарант».
2. Справочная правовая система «КонсультантПлюс»
3. Statistica Education
4. CorelDraw

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Реализация учебной дисциплины требует наличия типовой учебной аудитории с возможностью подключения технических средств: аудиовизуальных, компьютерных и телекоммуникационных.