

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Педагогический институт
Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. И. Гущина
«05» июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.05.1 Психология управления в социальной работе

Направление подготовки/специальность: 39.03.02 - Социальная работа

Профиль/направленность/специализация: Социальная работа в системе социальных служб

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

Автор программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Болдина Марина Александровна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 - Социальная работа (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «05» февраля 2018 г. № 76).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной работы «23» июня 2021 г. Протокол № 19

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «05» июля 2021 г. № 8.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	6
3. Объем и содержание дисциплины.....	6
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	22
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	30
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	32
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	32

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-1 Способен к определению типологии социальных проблем, к оценке индивидуальных потребностей граждан, определению в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи

ПК-4 Способен к реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- проектный
- социально-технологический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 03 Социальное обслуживание (в сфере социальной защиты населения)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-1 Способен к определению типологии социальных проблем, к оценке индивидуальных потребностей граждан, определению в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	Осуществляет социальное консультирование: консультирование граждан, обратившихся в органы социальной защиты населения, относительно документов, необходимых для получения определенного вида социальных услуг и мер социальной поддержки
	ПК-4 Способен к реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании	Организует социальное сопровождение и социальную поддержку гражданам с учетом их индивидуальных потребностей

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-1 Способен к определению типологии социальных проблем, к оценке индивидуальных потребностей граждан, определению в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения															
		Очная (семестр)								Заочная (семестр)							
		1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Гендерные аспекты деятельности социальной службы			+								+					
2	Методы исследования в социальной работе						+	+							+	+	
3	Опека и попечительство						+								+		
4	Организация социальной работы в системе социальных служб							+	+							+	+
5	Основы социального страхования					+								+			
6	Основы социальной медиации	+								+							
7	Основы социальной педагогики						+								+		
8	Содержание и методика психосоциальной работы				+								+				
9	Социальная политика			+								+					
10	Социальное страхование как вид социальной защиты населения					+								+			
11	Теория и практика деятельности некоммерческих организаций					+								+			
12	Технологическая практика					+		+						+		+	
13	Этические основы социальной работы		+	+							+	+					

ПК-4 Способен к реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения									
		Очная (семестр)					Заочная (семестр)				
		3	4	5	6	8	3	4	5	6	8

1	Ознакомительная практика		+				+			
2	Опека и попечительство				+				+	
3	Основы геронтологических служб					+				+
4	Основы социально-реабилитационной работы				+				+	
5	Основы социального страхования			+				+		
6	Основы социальной педагогики				+				+	
7	Основы трудотерапии				+				+	
8	Правовое обеспечение социальной работы			+	+			+	+	
9	Семьеведение и социальная работа с семьей		+	+				+	+	
10	Содержание и методика психосоциальной работы		+					+		
11	Социальная геронтология		+	+				+	+	
12	Социальное партнерство	+					+			
13	Социальное страхование как вид социальной защиты населения			+					+	
14	Теория и практика деятельности некоммерческих организаций			+					+	

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Психология управления в социальной работе» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 39.03.02 - Социальная работа.

Дисциплина «Психология управления в социальной работе» изучается в 4 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 2 з.е.

Очная: 2 з.е.

Заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
Контактная работа	28	8
Лекции (Лекции)	14	4

Практические (Практ. раб.)	14	4
Самостоятельная работа (СР)	44	60
Зачет	-	4

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
4 семестр								
1	Предмет и методы психологии управления	1	1	2	1	3	6	Собеседование, опрос
2	Психологические теории управления	1	1	2	1	5	-	Реферат
3	Техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения в социальной сфере.	-	-	2	-	5	-	Собеседование, опрос
4	Манипуляция в общении социальных работников с клиентами. Распознавание манипуляций и противодействие им.	4	-	2	-	8	17	Реферат
5	Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности. Виды психологического влияния в общении	-	-	2	-	5	-	Эссе
6	Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение в социальной работе.	-	-	2	-	5	6	Блиц-опрос, тестирование
7	Основные направления в психологии управления	2	1	-	-	1	8	Реферат

8	Личностный подход в управлении	2	-	1	2	2	7	Собеседование, опрос
9	Психологические методы социального менеджера как субъекта управления	2	-	-	-	5	8	Собеседование, опрос
10	Технологии управленческого общения	2	1	1	-	5	8	Блиц-опрос, тестирование

Тема 1. Предмет и методы психологии управления (ПК-1)

Лекция.

Цель: рассмотреть предмет и основные понятия психологии управления как науки, выявить основные методы психологии управления

Управление как наука и искусство

Управление считается одновременно древнейшим искусством и новейшей наукой. Как наука, управление представляет собой постоянно накапливающуюся совокупность знаний и методов их получения. Психология управления находится в постоянном поиске новых данных о природе воздействия человека на другого человека, группу или общество в целом с целью понять и объяснить механизмы этого воздействия и способы его совершенствования.

Психология управления имеет свой, только ей присущий предмет исследований — она изучает закономерности организации управленческого процесса и возникающие во время этого процесса отношения между людьми, определяет методологические основы, соответствующие специфике объекта исследований, разрабатывает систему и методы активного воздействия на объект управления и определяет способы предвидения и прогнозирования изучаемых процессов. Описание психологических явлений и приведение их в систему, раскрытие закономерностей и определение причинных связей между ними для разработки практических выводов и рекомендаций — вот основная задача психологии управления как науки. Кроме того, психология как наука анализирует психологические условия и особенности управленческой деятельности с целью повышения эффективности и качества работы в системе управления.

Процесс управления реализуется посредством деятельности руководителей, в которой, как известно, основными являются следующие направления: диагностика и прогнозирование состояния и изменений управленческой подсистемы организации, формирование программы деятельности подчиненных, оптимизация деятельности самого руководителя.

Психология управления изучает и особенности личности руководителя: его управленческие потребности и способности, индивидуальную управленческую концепцию, включающую миссию и видение, управленческие замыслы, а также внутренне принятые им принципы и правила управления. Также психология управления изучает способы взаимодействия руководителей в иерархически выстроенной управленческой подсистеме, их срабатываемости, определяющей успешность функционирования системы в целом.

Однако управление далеко не всегда может опираться на дедуктивные и экспериментальные методы познания, так как изучаемые явления нельзя изолировать от влияния огромного множества факторов. Управление располагает еще одним особым инструментом — интуицией. Конечно, интуиция основана на эмпирическом и теоретическом знании изучаемого явления, но внезапность срабатывания механизма интуиции, неосознанность мыслительных процессов, приведших к верному решению, свидетельствуют о тесной связи науки с ее точными методами и искусства с его озарением и вдохновением. Хороший руководитель обладает управленческим чутьем, которое подсказывает ему верное решение в тех условиях, когда очень сложно рационально определить правильное поведение или принятие правильного решения.

Предмет психологии управления

До начала XX века управление не считалось самостоятельной областью научного исследования. Впервые об этом заговорили в связи с появлением книги Ф. У. Тейлора «Принципы научного менеджмента» в 1911 году, в которой были выделены основные принципы управленческого труда. Немного позднее, в 20-е годы XX века известный французский инженер, управляющий гигантской добывающей и металлургической компании, А. Файоль уже описал последовательную систему принципов менеджмента. Именно благодаря А. Файолю управление стали считать особой специфической деятельностью.

К этому времени уже сформировалась психология как наука в ее теоретическом и прикладном направлениях. Благодаря слиянию управления и психологии, а также в ответ на требования развивающегося производства, возникла прикладная междисциплинарная наука — «психология управления».

Управлением принято считать совокупность системы скоординированных мероприятий, направленных на достижение значимых целей организации. Эти мероприятия имеют отношение прежде всего к людям, работающим в данной организации, к каждому из которых нужно найти особый подход, для чего необходимо знать их потребности и черты характера, способности и особенности восприятия ими окружающего мира.

Неправомерна существующая тенденция отождествлять психологию управления с менеджментом, как системой способов управления персона лом. В какой-то мере предмет

психологии управления перекрещивается с менеджментом, но тем не менее он имеет свою специфику. Если менеджмент учит нас, что делать, то психология управления разъясняет, почему нужно делать так, а не иначе, и как это работает.

Следовательно, предметом психологии управления являются психологические основания деятельности менеджера: психофизиологические особенности трудовой деятельности, психологические особенности переработки информации, механизмы восприятия человека человеком и механизмы влияния людей друг на друга, психологические особенности формирования трудового коллектива и межличностных отношений в нем, психологические особенности принятия управленческих решений и психологические факторы управленческой деятельности в целом.

Психология управления как наука и практика направлена на формирование и развитие психологической управленческой культуры руководителей, создание необходимых основ для теоретического понимания и практического применения в управлении знаний особенностей личности работника, межличностных отношений и закономерностей функционирования трудового коллектива.

Основные методы психологии управления

Психология управления как наука опирается на различные психологические методы, основными из которых являются наблюдение и эксперимент.

По своему характеру и сущности наблюдение — сложный объективный психологический процесс отражения действительности. Его сложность обуславливается тем, что оно ведется в естественной обстановке функционирования организации, в которой место и роль исследователя как наблюдателя оказывает определенное влияние и воздействие на наблюдаемых, с одной стороны, и на подбор и обобщение информации, с другой. Кроме того, в большинстве случаев роль исследователя пассивна, поскольку он лишь фиксирует проявившееся мнение или отношение людей к процессам, фактам и явлениям.

К наблюдению как методу сбора информации обращаются в различных обстоятельствах. Во-первых, при получении предварительного материала для уточнения направлений планируемого исследования. Осуществляемое в подобных целях наблюдение расширяет видение изучаемого явления, способствует выделению значимых ситуаций, определению «действующих лиц». Во-вторых, наблюдение используется как самостоятельный метод в условиях, когда иные способы получения психологической информации недоступны

Практическое занятие.

Практическое занятие

Предмет исследований психологии управления

Управление как наука и искусство

Предмет психологии управления

Основные методы психологии управления

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 2. Психологические теории управления (ПК-4)

Лекция.

Цель: Рассмотреть различные теории управления, такие как: Школа «научного управления». Школа «человеческих отношений», Теория психоанализа. Рассмотреть психологические теории управления: Теория научения, Теория стилей управления, Управленческая теория Р. Блейко и Д. Мутона, Теория рационального управления, Теория соучаствующего управления, Вероятностная модель управленческой эффективности, Теория ситуационного лидерства.

Стили и направления управленческой психологии в различных странах.

Теории и практика менеджмента Теории и практика менеджмента

История менеджмента уходит корнями в глубины прошлого, за тысячи лет до новой эры. Уже в Египте сформулировали отличительные признаки будущей науки управления, в частности, признавали необходимость планирования, организации и контроля, централизации процессов управления. Древнегреческие философы Сократ, Платон, Аристотель высказывали мысли об управлении государством и рабовладельческими поместьями.

Толчком к оформлению теории менеджмента послужили три фактора: истощение экстенсивного пути развития, обострение конкурентной борьбы и активизация поисков повышения эффективности функционирования предприятий за счет внутренних резервов. Как следствие влияния этих факторов и в связи с появлением научного фундамента для исследований в данной области, в начале XX века в европейской и американской науке закладываются основы менеджмента.

Школа «научного управления».

Исследования, проведенные американским инженером и менеджером Фредериком Уинслоу Тейлором (1856-1915), породили общественное движение, которое впоследствии получило название «научный менеджмент» (scientific management), или школа «научного управления». Тейлором сформулированы принципы оценки и рационализации трудовых затрат, управления производством. Изучая трудовые операции, Тейлор находил и обосновывал способы их усовершенствования. С помощью анализа трудовых движений и их хронометража он разрабатывал своеобразные каталоги операций, составляющих наиболее рациональные процедуры выполнения заданий, а также нормы затрат времени на выполнение конкретного задания. При этом впервые для определения норм времени были использованы возможности статистического анализа. В соответствии с идеей общественного разделения труда Тейлор закрепил за менеджером функцию планирования, а работнику отводилась функция исполнения. Для научной организации производства Тейлор вводит три принципа:

1. Принцип функциональной дифференциации, который заключается в группировке задач для формирования индивидуальных рабочих мест. Работникам выдавались письменные инструкции (задачи предписания), представляющие собой подробное изложение конкретных производственных заданий и способов их выполнения.
2. Принцип специализации, обосновывающий идею о том, что работа каждого человека должна быть по возможности ограничена выполнением одной ведущей функции.
3. Принцип материальной заинтересованности. Принято считать, что своими работами Тейлор заложил основы концепции «экономического человека», в которой принципу материальной заинтересованности отводится решающая роль. Тейлор полагал, что работник не должен получать больше того, что произвел, и рекомендовал сдельную оплату труда как средство мотивации.

Школа «человеческих отношений».

С конца 1930-х гг. в зарубежных работах все чаще стали появляться критические замечания в адрес представителей школы «научного управления». Критиковались механистические и биологизаторские воззрения на человека, включенного в производство, преимущественная ориентация на экономические вопросы организаций. Мнения психологов и социологов о том, что обеспечить мотивацию человека к более производительному труду можно не только материальными вознаграждениями, стало находить все большее понимание.

В 1940-е гг. XX в. формируется школа «человеческих отношений» — как альтернатива менеджменту, ориентированному главным образом на конечный результат. Не отрицая все то полезное, что создали Тейлор и его последователи в рационализации производства, сторонники данного направления пытались наполнить их методы гуманным содержанием.

Япония

Психология людей тесно связана с их культурой. Система японского менеджмента основана на социальных ценностях и культурных традициях, принятых в этой стране. Японские менеджеры учитывают и развивают традиционные ценности и национальные обычаи. Именно гармоничное сочетание современных методов, технологий, постоянного внедрения инноваций, с одной стороны, и традиционных ценностей и культуры взаимоотношений, с другой стороны, помогло японцам достигнуть социально-экономического процветания.

Японские менеджеры создали собственную модель управления производством и обществом, заимствовав все самое ценное из общемировой теории и практики, прежде всего — американской. Однако специфика японского менеджмента принципиально отличается от американского и характеризуется доминирующей ориентацией на человеческий фактор. Сегодня яп

отношениям. Они учитывают и активно используют исторически сложившийся менталитет японского народа, такие национальные черты, как исключительное трудолюбие, высочайшая дисциплинированность, практицизм, взаимопомощь. В японском национальном характере ярко проявляются аккуратность, бережливость, вежливость, приверженность традициям, преданность авторитету, склонность к заимствованию, самообладание, стремление к согласованным действиям в группе, любознательность, сильно развитое эстетическое чувство. К числу наиболее важных ценностей японского общества можно отнести: обязанность (долг), сотрудничество и коллективизм. В сознании каждого японца глубоко заложено понимание своего долга перед всей нацией в целом. И менеджеры, и рабочие считают своим патриотическим долгом экономическое развитие страны. Японская культура основана на первичности интересов группы и вторичности интересов личности, и потому люди должны действовать сообща, сотрудничая друг с другом для преуспевания всего общества. Коллективизм японцев проявляется в том, что они ограничивают свои личностные потребности во имя согласия и гармонии взаимоотношений с коллегами по работе. В японском языке есть понятие, не имеющее эквивалента в английском, и обозначающее важность, ценность признания личности другими людьми. Слово «эмэ» означает психологическую зависимость человека от членов группы, к которой он принадлежит. Каждый японец хочет, чтобы его признавали, уважали и даже любили окружающие. Японец нуждается в защите и добром отношении со стороны других людей. Потребность в эмэ связана с чувством долга — тот, кого любят, о ком заботятся, должен в свою очередь отвечать окружающим теплым отношением. Потребность в эмэ может принять крайнюю форму. Протоестественное проявление эмэ выражается в полной зависимости от других, несамостоятельности, робости, неуверенности в себе. Однако эмэ связывает японцев друг с другом гораздо сильнее, чем людей других национальностей.

Россия

Наука управления как самостоятельной отрасли знаний упрочилась в нашей стране лишь в 60-е годы XX в. Понятие «менеджмент» вошло в современную российскую лексику в связи с переходом к рыночным преобразованиям в экономике страны. Но это не означает, что строительство и функционирование российского государства на всем протяжении его истории не могло осуществляться без функции управления. Становление науки управления связано с советским периодом в истории нашей страны. В целом он отмечен как несомненными успехами в развитии экономики, так и тяжелыми по своим последствиям просчетами. Этот процесс не носил планомерного последовательного характера, что было обусловлено как объективными, так и внутренними, субъективными факторами руководства страной. За этот период страна пережила две жесточайшие войны с их потрясающими разрушительными последствиями для народного хозяйства. И все же именно в этот период Советская Россия превратилась в мощную индустриальную страну, добилась впечатляющих успехов в освоении космоса, сумела стать второй сверхдержавой, определяющей течение событий в мировом масштабе. Объективный, беспристрастный, лишенный идеологической предвзятости анализ советских десятилетий еще только начинается и очень нуждается в добросовестных исследователях.

Особый интерес в развитии науки управления представляют 20-30-е годы, связанные не только с переходом к новой экономической политике, но и с широкой дискуссией о путях формирования научного подхода к управлению производством. Заслуженное признание среди отечественных и зарубежных специалистов по управлению получили такие советские ученые, как А. К. Гастев и Л. М. Керженцев. В созданном по инициативе Гастева в 1920 году Центральном институте труда (ЦИТ) появилась и первая в нашей стране психо-логическая лаборатория. Гастев и его сотрудники много сделали в области научной организации труда. Принципиальное отличие их подхода от идей заявивших о себе в то время западных авторитетов (Ф. У. Тейлор, Г. Форд и др.) заключалось в концентрации внимания на субъекте труда. Речь шла о постоянном профессиональном совершенстве последнего, о предоставлении возможности для проявления личной творческой инициативы, развитии физических и психических способностей, укреплении психического здоровья работника.

Теория психоанализа

Любые школы современной теории управления особое внимание уделяют человеку, приоритету личности при изучении любых социальных процессов. Каждый человек убежден, что его способ мышления оптимален, поскольку он результативен, но эффективность творчества всегда снижается из-за обилия ложных путей, ограничений и предубеждений, боязни новизны или чрезмерной авантюрной смелости. Резервы способностей человека, его интеллект, его психика сложнее любого компьютера, космической ракеты. Не случайно еще древние мыслители сформулировали сверхсложную задачу: «Познай самого себя».

Руководителю приходится чаще всего работать именно с людьми, а не с машинами. Если в недалеком прошлом руководитель имел избыток рабочей силы и мог позволить себе немедленно уволить ленивых и бестолковых, то сейчас люди, и особенно опытные специалисты, стали самым дефицитным видом ресурсов, а оплата труда составляет значительную, если не основную часть расходов предприятия. Американские авторы пишут: «... искусство управления людьми стало одним из критических моментов в оценке конкурентоспособности предприятия и эффективности работы руководства» (СНОСКА: Мескон Х., Альберт М. Основы менеджмента. М., 1997 г. с. 246.). Каждый специалист в области управления прекрасно понимает, что в руководимом им коллективе не каждый элемент этой сложной открытой системы совершенно надежен, ему необходимо постоянно контролировать настроение и принимать при необходимости неотложные меры. Подобная задача была исследована Дж. фон Нейманом, когда возникла проблема надежности машин, собранных из ненадежных элементов. Полученный результат исследований строго доказывает, что надежность такой системы зависит от правильной организации действия этих элементов, их взаимосвязи и взаимной блокировки. Особенности поведения элементов системы, а в управлении социумом — людей, необходимо постоянно учитывать и прогнозировать.

Психологические теории управления

Теория научения

В работах И. П. Павлова, Д. Б. Уотсона, Б. Ф. Скиннера обосновывается система поощрений и наказаний (теория научения), определяется разумная сфера деятельности исполнителя в соответствии с его способностями, обосновывается необходимость обратной связи между руководителем и подчиненными. В основе теории научения лежит понятие рефлекса, т. е. ответа организма на внешнее раздражение. Рефлексы подразделяются на врожденные (безусловные) и условные, которые вырабатываются опытом. Врожденные чаще всего проявляются в бессознательных актах, в сложной гамме чувств, эмоций, желаний, а также формируют поведенческие акты, требующие проявления воли и решимости. Безусловные рефлексы определяют инстинктивное поведение личности, которое под влиянием воспитания, обучения и социального опыта тормозится и ограничивается в своих проявлениях. Условный рефлекс, с точки зрения сторонников этой теории, формирует стереотип мышления и поведения и является основным компонентом мотивационной системы человека.

Теория стилей управления

Выдающийся немецко-американский психолог К. Левин, занимавшийся созданием теории личности, разработал и обосновал концепцию стилей управления. На основе экспериментальных данных он выявил и описал 3 основных стиля:

- авторитарный (директивный);
- демократический (коллегиальный);
- нейтральный (попустительский). Основным критерием, отличающим один стиль

управления от другого, является способ принятия решения руководителем. Существуют два способа принятия управленческих решений — демократический (коллегиальный) и авторитарный (директивный). Какой из них более эффективен? Некоторые исследователи склонны считать, что демократический. Управленческая теория Р. Блейко и Д. Мутона

Американские исследователи Р. Блейк и Д. Мутон предложили измерять любую управленческую деятельность двумя «мерами» — вниманием к производству и заботой о людях (вниманием к человеку) (СНОСКА: Дизель П., Маккинли Р. У. Поведение человека в организации. М., 1998. С. 302.).

Внимание к производству — это отношение руководителя к широкому кругу вопросов, касающихся эффективности принимаемых решений, подбора кадров, организации людей и производственного процесса, объема и качества выпускаемой продукции и т. д.

Забота о людях подразумевает обеспечение личного участия работников в процессе достижения целей, поддержку их самоуважения, развитие ответственности, создание хороших условий труда и благоприятных межличностных отношений.

Высокие показатели по обоим параметрам являются признаком эффективного управления.

Как видно, эта концепция фактически вытекает из теории К. Левина, но в ней используется новый критерий эффективного управления — сочетание высоких показателей по обоим параметрам. Однако этот критерий имеет в сущности лишь теоретический характер. В реальной управленческой деятельности едва ли возможно сочетание максимального внимания к производству с максимальным вниманием к людям.

Научные разработки последних лет содержат попытки выявления более совершенных и точных критериев управленческой эффективности. Рассмотрим их подробнее.

Теория рационального управления

Опираясь на экспериментальные разработки американских специалистов в области менеджмента, японский исследователь Т. Коно выдвинул концепцию рационального управления. В своей книге «Стратегия и структура японских предприятий» он выделил и описал четыре типа управления:

- новаторско-аналитический;
- новаторско-интуитивный;
- консервативно-аналитический;
- консервативно-интуитивный.

По мнению Т. Коно, именно новаторско-аналитический тип управления является наиболее эффективным, ибо он способен обеспечить организационное выживание в условиях острой рыночной конкуренции. Он включает в себя следующие элементы менеджерского поведения:

- преданность организации (фирме);
- энергичность и новаторство;
- чуткость к новой информации и идеям;
- генерирование большого числа идей и инициатив;
- быстрое принятие решений;
- хорошую интеграцию коллективных действий;
- четкость формулировки целей и установок;
- готовность учитывать мнение других;
- терпимость к неудачам.

Теория соучаствующего управления

Строго говоря, единой теории соучаствующего управления не существует. Есть только набор характеристик, с которыми согласны все сторонники этого подхода. А суть подхода заключается в том, что управление становится более эффективным, когда сотрудников привлекают к постановке и решению управленческих задач, — то есть при условии их соучастия. Соучаствующее управление есть своеобразный тип руководства. Назовем его основные черты. Это:

- а) регулярные совещания руководителя с подчиненными;
- б) открытость в отношениях между руководителем и подчиненными;
- в) вовлеченность подчиненных в разработку и принятие организационных решений;
- г) делегирование подчиненным ряда полномочий руководителя;
- д) участие рядовых работников в планировании и осуществлении организационных мероприятий;
- е) создание микрогрупп с правом самостоятельно разрабатывать и предлагать варианты решения проблем.

Несмотря на внешнюю привлекательность соучаствующего управления, следует иметь в виду, что оно не может использоваться любым руководителем в любой ситуации.

Вероятностная модель управленческой эффективности

Эта теория исходит из следующих предпосылок:

1. Стиль управления всегда соотносится с эффективностью функционирования возглавляемого руководителем коллектива.
2. Связь между стилем (типом) управления и эффективностью обусловлена целым рядом показателей (особенностями коллектива и его членов, спецификой решаемых задач и т. д.), придающих ей вероятностный характер.

Суть вероятностной модели управленческой эффективности, разработанной известным американским специалистом в области социальной и управленческой психологии Ф. Филлером, сводится к следующему:

- 1) Эффективность управления (вне зависимости от стиля или типа) выражается степенью контроля руководителя над ситуацией, в которой он действует.
- 2) Любая ситуация может быть представлена как совокупность трех основных параметров. Ими являются:
 - степень благоприятности отношений руководителя с подчиненными;
 - величина власти (влияния) руководителя в группе (его возможности в контроле за действиями подчиненных и в использовании различных видов стимулирования);
 - структура групповой задачи (четкость поставленной цели, видение путей и способов ее решения и т. д.).
- 3) Совокупная количественная оценка всех этих параметров позволяет судить о степени контроля руководителя над ситуацией.

Теория ситуационного лидерства

Эта теория родилась в результате многолетних наблюдений американских психологов, которые, стремясь показать, что такое эффективное управление, записывали и анализировали, как эффективные и неэффективные менеджеры выполняют свои ежедневные задачи. После обработки данных был получен ошеломительный результат: эффективен только тот руководитель, который обладает таким управленческим качеством, как лидерство. Только лидер может быть эффективным управленцем вне зависимости от стиля управления, особенностей задачи и других условий.

Авторы теории определяли лидерство как способность использовать имеющиеся ресурсы (в том числе и человеческие) для получения результата. Так лидерство стало предметом психологического анализа. В настоящее время существует достаточно большое количество концепций лидерства. Однако теория ситуационного лидерства П. Херси и К. Бландэд является классической и имеет самое прямое отношение к управленческой деятельности.

Практическое занятие.

Практическое занятие

Проанализировать теории управления

Рассмотреть психологические теории управления

Стили и направления управленческой психологии в различных странах

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 3. Техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения в социальной сфере. (ПК-1)

Лекция.

Цель: рассмотреть понятие общения и изучить техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения в социальной сфере.

Деятельность и общение составляющие стороны социального бытия человека, его способа жизни. Поэтому, когда изучают образ жизни конкретного индивида, нельзя ограничиться анализом только того, что и как он делает, необходимо исследовать также и то, с кем и как он общается, то есть сферу, формы, способы общения. Реальность и необходимость общения определены совместной жизнедеятельностью людей. Корни общения находятся в самой их материальной жизнедеятельности. Чтобы жить, люди вынуждены взаимодействовать. Именно в процессе общения и только через общение может проявиться сущность человека.

Вне общения формирование личности вообще невозможно. Именно в процессе общения с другими людьми ребенок усваивает общечеловеческий опыт, накапливает знания, овладевает умениями и навыками, формирует свое сознание и самосознание, вырабатывает убеждения, идеалы и т.п. Только в процессе общения у ребенка формируются духовные потребности, нравственные и эстетические чувства, складывается его характер.

Общение — это сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимовлияния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга.

В зависимости от содержания, целей и средств общения можно разделить на несколько видов.

По содержанию оно может быть представлено:

как материальное (обмен предметами и продуктами деятельности);

когнитивное (обмен знаниями);

кондиционное (обмен психическими и

мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями);

деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).

По целям общение в соответствии с обслуживаемыми потребностями делится:

на биологическое;
социальное.

По средствам общение может быть:
непосредственным и опосредствованным;
прямым и косвенным.

Среди видов общения можно выделить также:
деловое и личностное;
инструментальное и целевое.

При характеристике структуры общения в ней выделяют три взаимосвязанные стороны:
коммуникативную;
интерактивную;
перцептивную.

Эти стороны общения определяются в качестве функций, которые общение реализует в совместной жизнедеятельности людей.

Исследования межличностного общения и практические наблюдения позволяют все возможные приемы реагирования людей, находящихся в межличностном контакте, условно объединить в две группы по параметру эффективности — неэффективности с точки зрения реализации целей общения: во-первых, какие приемы эффективны и когда их целесообразно использовать для развития личных контактов, положительных взаимоотношений и взаимопонимания с партнером; во-вторых, какие приемы и когда целесообразно использовать для оказания прямого психологического воздействия (опять же для полного достижения целей общения).

Основными параметрами эффективности общения являются умение и навыки человека в использовании двух техник общения (в соответствии с двумя метателами общения, отмеченными выше):

техники понимающего общения;
техники директивного общения.

Техника общения - это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а приемы - предпочтительные средства общения, включая вербальные и невербальные.

Практическое занятие.

Практическое занятие

рассмотреть понятие общение

исследовать приемы межличностного общения

изучить техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения в социальной сфере.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 4. Манипуляция в общении социальных работников с клиентами. Распознавание манипуляций и противодействие им. (ПК-4)

Лекция.

Цель: дать понятие о манипуляции в общении и о его распознавании и противодействию манипуляции.

В основе любого делового взаимодействия лежит общение. В отличие от личностного, деловое общение не является самоцелью и кроме получения удовлетворения от него самого выступает одним из средств совместной деятельности людей, ее инструментом. Использование приемов коммуникации, истинная цель которых не совпадает с декларируемой партнеру по общению и несет ему явный или скрытый урон, называется манипуляцией.

Манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседника с целью добиться выгодного для себя поведения постоянно используется в бизнесе. Различные приемы и уловки позволяют заключить более выгодные контракты, подтолкнуть партнера или клиента к нужному решению. Рассмотрим основные приемы психологических манипуляций в деловом общении, в основе которых лежит использование свойств человеческой психики.

Среди основных приемов манипуляции, целью которых является уже прямое вынуждение собеседника принять ошибочное, невыгодное для его позиции решение, выделяют:

«раздражение собеседника» - введение его из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и, в результате, принимать необдуманные решения;

«ошарашивание темпом» - использование быстрого темпа речи, требование принять решение «здесь и сейчас» под угрозой потерять «уникальную возможность» (например, скидки, «последний товар на складе», «специальное предложение» и т.п.);

перевод дискуссии в сферу домыслов – перевод полемики в русло обличения, чтобы заставить собеседника либо оправдываться, либо говорить о том, что не имеет никакого отношения к сути дела, тем самым тратя время и силы;

отсылка к «высшим интересам» - намек на то, что позиция собеседника затрагивает интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать («Вы понимаете, на что вы покусаетесь, когда не соглашаетесь с этим?»);

«Карфаген должен быть разрушен» - бездоказательное повторение одной и той же мысли так часто, чтобы собеседник к ней «привык» и принял ее как очевидную (метод оратора римского сената консула Катона Старшего);

«недосказанность в связи с особыми мотивами» - намек на то, что полная информация не может быть озвучена в связи с некими «особыми мотивами», о которых нельзя сообщить прямо;

«ложный стыд» - использование ложного довода, с которым оппонент не будет спорить после заявлений, типа «Вам, конечно же известно, что наука установила...», «Вы, конечно же читали о...», «Все деловые люди в курсе, что...», опасаясь во всеуслышание расписаться в собственной некомпетентности;

«использование непонятных слов в общении» - аналогично предыдущему, прием построен на нежелании оппонента признать, что он не знаком с данным термином;

«демонстрация обиды» - уход от ответа на нежелательный аргумент или срыв спор изображением обиды на поведение собеседника («Вы за кого нас тут принимаете?»);

«мнимая невнимательность» - потеря нужных документов, пропуск аргументов или опасных доводов оппонента;

«мнимое непонимание» - повторение доводов собеседника «своими словами» с намеренным искажением полученной информации («Другими словами, вы считаете...»);

«многовопросье» - включение в один вопрос несколько мало совместимых с собой вопросов с последующим обвинением либо в «непонимании сути проблемы», либо в уходе от ответа на один из заданных вопросов;

«а что вы имеете против?» - требование к оппоненту предоставить критические доводы с последующим обсуждением его аргументов вместо аргументации предложенного тезиса;

«принуждение к однозначному ответу» - давление на оппонента с целью получить строго однозначный ответ «да или нет», причем сразу («Скажите прямо...»);

«рабулистика» - преднамеренное искажение смысла высказываний оппонента, преподносимое их как забавные и странные («Ваш коллега договорился до того, что...»);

«сведение факта к личному мнению» - сведение основанного на фактах аргумента оппонента к его личной позиции («Это всего лишь ваше личное мнение»);

«видимая поддержка» - мнимая поддержка доводов оппонента, направленная на то, чтобы успокоить его согласием, отвлечь внимание, а затем привести мощный контраргумент, создав впечатление очень основательного знакомства с данным тезисом, которое позволяет видеть его несостоятельность («Да, но...»).

Основные методы воздействия: подстройка и последующее ведение; прямое обращение; якоря; речевые стратегии; мотивация.

Практическое занятие.

Практическое занятие

манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседника

основные приемы психологических манипуляций в деловом общении

основные методы воздействия

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 5. Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности. Виды психологического влияния в общении (ПК-1)

Лекция.

Цель – рассмотреть общение в ситуациях агрессии и стресса; изучить агрессию как защитный механизм личности; рассмотреть виды психологического влияния в общении.

Общение – многогранный процесс, изучаемый разными науками: психологией, философией, социологией, педагогикой, лингвистикой и др. Мы рассмотрим категорию «общение» как социопсихологический механизм, на который опирается функционально-ролевая деятельность специалиста (менеджера, юриста, социального работника, релейтера и др.). Это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равноправными партнерами и приводящая к возникновению психического контакта, который проявляется в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании. Психический контакт характеризует общение как двустороннюю деятельность, предполагающую не только взаимосвязь между людьми, но и сопереживание, взаимный обмен эмоциями.

Одним из деструктивных факторов в профессиональном общении принято считать агрессию в служебных отношениях. Проявление агрессии во взаимодействии сотрудников трудовой организации может негативно сказаться на результатах труда и на психофизическом здоровье сотрудников. Агрессия в общении на работе может быть проявлена осознанно, намеренно с целью причинить вред (враждебная агрессия) или с целью получить определенный результат (инструментальная агрессия), а может быть спонтанной, неосознанной реакцией на ситуацию (импульсивная агрессия).

Психологическая трудность устранения агрессивных действий заключается, в частности, в том, что человек, ведущий себя подобным образом, обычно легко находит множество разумных оправданий своему поведению, полностью или отчасти снимая с себя вину. Основные разновидности агрессии:

Прямая агрессия – как правило, обращена на других. Может проявляться в поведении (нападение, драка, физическое воздействие, убийство) или в вербальной форме (брань, унижающие шутки или высказывания, сарказм, грубые замечания). Возможно обращение агрессии на себя (аутоагрессия): самообвинения, глубокое переживание вины, самоубийство, измождение себя голодом, "умерщвление плоти". Эта форма защиты основана на повышенной значимости социальных эталонов (или восприятии их как слишком жестких), на восприятии барьеров как полностью непроходимых или ситуации как абсолютно безысходной.

Косвенная (смещенная) агрессия – направлена не непосредственно на нежелательный или неприятный объект (лицо), а на доступный объект. Этот доступный объект может быть связан с источником фрустрации (или с барьерами), но может и не иметь к ним никакого отношения. Так, человек может просто «вылить» плохое настроение на первое попавшееся лицо.

Агрессия может проявляться по отношению к тем, кто не может ответить, к беззащитным, преследуемым; это могут быть слабый человек, покорная жена или национальные меньшинства.

Вымещение – защитный механизм, направляющий негативную эмоциональную реакцию не на психотравмирующую ситуацию, а на объект, не имеющий к ней отношения. Этот механизм создает как бы "замкнутый круг" взаимовлияния людей друг на друга.

Практическое занятие.

Практическое занятие

рассмотреть общение в ситуациях агрессии и стресса;
изучить агрессию как защитный механизм личности;
рассмотреть виды психологического влияния в общении.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 6. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение в социальной работе.

(ПК-4)

Лекция.

Цель: рассмотреть понятия этикет, деловой этикет.

Этикет – явление историческое, и потому правила поведения людей изменяются вместе с динамикой условий жизни общества и конкретной социальной среды. Этикет всегда выполнял определенные социальные функции, подчеркивал статусное и имущественное положение людей, но по мере роста образования, культуры одни правила поведения сменялись другими. По сути, сегодня правила этикета во многом являются всеобщими.

Различают несколько видов этикета, основными из которых являются:

придворный этикет - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

дипломатический этикет - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;

воинский этикет - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военно-служащих во всех сферах их деятельности;

общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Деловой этикет – важная сторона профессионального поведения делового человека, предпринимателя, а знание этикета оказывается необходимым профессиональным качеством, требующим постоянного усвоения, повторения и совершенствования. Деловой этикет регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей, и является важнейшей стороной морального поведения делового человека.

Деловой этикет – результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях. Следует помнить, что деловой этикет включает точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает в первую очередь глубокое уважение человеческой личности. Социальная роль, которую играет тот или иной человек, не должна быть самодовлеющей, не должна она оказывать и гипнотического влияния на делового партнера. Культурный предприниматель будет в равной степени уважительно относиться и к министру, и к рядовому техническому работнику министерства, президенту компании, фирмы и уборщице офиса, т.е. всем показывать искреннее уважение. Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры бизнесмена. Ему надо верить в порядочность людей.

Основные правила делового этикета:

Первое правило - будьте пунктуальны.

Второе правило - не говорите лишнего другим.

Третье правило - не будьте эгоистом.

Четвертое правило - одевайтесь так, как заведено в обществе.

Пятое правило - следите за чистотой речи.

Этикет имеет исторический характер. Представляя собой, явление общественной культуры, этикет возник в период зарождения абсолютных монархий и выполнял роль возвышения царственных особ: императоров, королей, герцогов и т.п., и для закрепления, подчеркивания социальных различий между чинами, сословиями, званиями, в имущественном положении.

В современном обществе число людей, посещающих разные страны, велико и все время растет, происходит сближение обычаев, нравов и этикетов. Если раньше для дворянства ориентирами хорошего поведения были испанский, а затем французские этикеты, то сегодня нормы поведения европейских народов настолько сблизились, что можно говорить о существовании общеевропейского кодекса хорошего тона

Практическое занятие.

Практическое занятие

Социальные функции этикета

Виды и правила этикета

Деловой этикет как важная сторона профессионального поведения делового человека

Правила делового этикета

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 7. Основные направления в психологии управления (ПК-1)

Лекция.

Зарубежные научные школы психологии управления: бихевиористская (Б.Скиннер), гуманистическая (А. Маслоу), теория групповой динамики (К.Левин), теория ожиданий (Л.Портер), теория потребностей (Д. МакКлеланд). Современные отечественные подходы (Е.Е.Вендеров, Ю.М.Забродин, В.Г. Зазыкин, И.Д.Ладанов, Л.И. Уманский, В.М.Шепель)

Практическое занятие.

Практическое занятие

1. Дайте определение понятию «психология управления».
2. Раскройте значение и задачи спецкурса.
3. Составьте глоссарий курса.
4. Проведите сравнительный анализ базовых понятий: «управление», «менеджмент», «лидерство», «руководство»; «стили управления», «модели управления»; «стратегия, тактика и технологии управления».
5. Проведите анализ классических подходов в психологии управления.
6. Покажите значение гуманистического направления психологии управления для социального менеджмента.
7. Охарактеризуйте основные этапы развития психологии управления.
8. Подготовьте информацию о современных исследованиях в области психологии управления.

Задания для самостоятельной работы.

ия.

Задания для самостоятельной работы

1. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
2. углубленное изучение материалов темы
3. подготовка к опросу, тестированию

Тема 8. Личностный подход в управлении (ПК-4)

Лекция.

Понятие личности и ее структура. Психологические школы, изучающие личность. Диспозиционная концепция личности В.А.Ядова. Мотивация как ведущий фактор управления личностью. Лидер и руководитель.

Практическое занятие.

Практическое занятие

1. Охарактеризуйте структуру личности с позиций У.Джеймса, З.Фрейда, К.Юнга, Э.Берна, Э.Эриксона, К.Роджерса, А.Маслоу.
2. Покажите значение отечественных теорий личности, теории отношений (В.Н.Мясищев); деятельности (Л.С.Выготский, А.Н.Леонтьев); общения (Б.Ф.Ломов, А.А.Бодалев); установки (Д.Н.Узнадзе),
3. Проведите сравнительный анализ структур личности А.В.Петровского, К.К.Платонова, В.А.Ядова.
4. Покажите роль мотивации в социальном управлении.
5. Составьте схему регуляторы и мотиваторы эффективного трудового поведения.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 9. Психологические методы социального менеджера как субъекта управления (ПК-1)

Лекция.

Профессиональный статус, квалификационная характеристика, должностные обязанности, профессиональные знания, умения, качества специалиста социальной работы как социального менеджера. Этический кодекс. Модель профессиональной деятельности специалиста в социальной службе. Этапы управленческой деятельности, документация. Результаты деятельности как основа для целеполагания деятельности менеджера (программно-целевой подход). Сущность лидерства. Стили лидера социальных изменений. Самодиагностика и саморазвитие личности менеджера.

Основные подходы к принятию решений. Классификация решений. Технология принятия решений в организации. Модели поведения руководителя в процессе принятия решения. Технологии организации групповой дискуссии, креативные методы разработки инноваций.

Социальная реклама как внешняя философия социальной службы. Принципы создания эффективной рекламы. Создание имиджа как составная часть культуры общения. Имидж руководителя, его составляющие и принципы создания.

Планирование рабочего места. Отбор, Обучение, развитие персонала. Планирование карьеры. Технологии консультирования и посредничества в деятельности специалиста социальной работы.

Практическое занятие.

Практическое занятие

1. Проведите сравнительный анализ квалификационной характеристики выпускника вуза по специальности «Социальная работа» и должностных обязанностей специалиста конкретной социальной службы (Центр реабилитации семьи, Центр планирования семьи, Центр комплексной помощи семье и детям) как субъекта управления.
2. Представьте модель профессиональной деятельности специалиста данной службы, включающую: объект, предмет, направления, задачи, функции, формы, методы, результат.
3. Проведите самодиагностику профессионально-личностных качеств менеджера: эмпатии, открытости, коммуникабельности, социального интеллекта, составьте программу саморазвития будущего специалиста как менеджера.
4. Разработать буклеты социальных служб города, в которых социальная реклама представлена как внешняя философия социальной службы.
5. Покажите на примерах действие принципов создания эффективной рекламы.
6. Разработайте рекомендации по планированию рабочего места специалиста социальной службы.

7. Составьте план собеседования в ситуации отбора персонала.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 10. Технологии управленческого общения (ПК-4)

Лекция.

Общее понятие об управленческом общении. Его формы и принципы, уровни, стадии. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная его составляющие. Публичное выступление в управленческой деятельности, проведение совещаний, индивидуальные консультации.

Природа и социальная роль конфликтов. Причины их возникновения в социальных службах. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Методы и правила разрешения конфликтов. Переговоры как образ мышления и жизни. Модели поведения на переговорах. Психология эффективного переговорного процесса.

Практическое занятие.

Практическое занятие

1. Выделите формы управленческого общения, приведите примеры моделей общения в социальной службе.
2. Охарактеризуйте сложности управленческого общения в социальной службе.
3. Рассмотрите этапы конструктивного управленческого общения на конкретном примере.
4. Разработайте памятку по организации управленческого общения, включая составляющие, средства невербального общения, организация пространства, механизмы восприятия.
5. Разработайте индивидуальный проект, представьте презентацию индивидуального проекта и портфолио по курсу.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
2. углубленное изучение материалов темы
3. подготовка к опросу, тестированию

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

4 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки

1.	Предмет и методы психологии управления	Собеседование, опрос	15	<p>15-11 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 10-6 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 15-11 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 6-5 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 4-1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
2.	Психологические теории управления	Реферат	25	<p>25-21 баллов – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы; 20-16 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; недостаточная логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы; 15-11 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы 10-6 балла – тема реферата раскрыта частично и поверхностно; логика изложения фрагментарна; текст представляет собой компиляцию из разных источников без авторского осмысления 5-1 балл – тема реферата раскрыта очень поверхностно и формально, не выдержан объём реферата; логика изложения отсутствует; студент демонстрирует непонимание заявленной темы</p>

3.	Техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения в социальной сфере.	Собеседование, опрос	10	<p>10-9 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 8-7 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 6-5 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 4-3 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 2-1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
4.	Манипуляция в общении социальных работников с клиентами. Распознавание манипуляций и противодействие им.	Реферат	5	<p>5 баллов – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы; 4 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; недостаточная логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы; 3 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы 2 балла – тема реферата раскрыта частично и поверхностно; логика изложения фрагментарна; текст представляет собой компиляцию из разных источников без авторского осмысления 1 балл – тема реферата раскрыта очень поверхностно и формально, не выдержан объём реферата; логика изложения отсутствует; студент демонстрирует непонимание заявленной темы</p>

5.	Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности. Виды психологического влияния в общении	Эссе(контрольный срез)	10	5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.
6.	Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение в социальной работе.	Блиц-опрос, тестирование	10	Тест состоит из 15 вопросов. 10-7 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 6-4 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 1-3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает
7.	Основные направления в психологии управления	Реферат	5	5 баллов – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы; 4 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; недостаточная логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы; 3 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют вы- воды 2 балла – тема реферата раскрыта частично и поверхностно; логика изложения фрагментарна; текст представляет собой компиляцию из разных источников без авторского осмысления 1 балл – тема реферата раскрыта очень поверхностно и формально, не выдержан объём реферата; логика изложения отсутствует; студент демонстрирует непонимание заявленной темы

8.	Личностный подход в управлении	Собеседование, опрос	5	5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.
9.	Психологические методы социального менеджера как субъекта управления	Собеседование, опрос	5	5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.
10.	Технологии управленческого общения	Блиц-опрос, тестирование(контрольный срез)	10	Тест состоит из 15 вопросов. 10-7 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 6-4 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 1-3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает
11.	Премиальные баллы		20	Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены: - постоянная активность во время практических занятий – 10 баллов; - выполнение индивидуальных заданий повышенной сложности – 10 баллов

12.	Итого за семестр	100	
-----	------------------	-----	--

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Блиц-опрос, тестирование

Тема 6. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение в социальной работе.

1. Какая из этих функций не относится к функциям профессионального общения специалиста социальной работы предложенных В. И. Жуковым?

- а) Катализаторская
- б) Интегративная
- в) Адаптирующая
- г) Правозащитная

2. Объектом

(!) отношения в самостоятельных организации, деятельность которых ориентирована на корпоративно полезные цели.

(?) психологические проблемы.

(?) общение руководителя.

3. К числу психологических закономерностей относятся:

(?) адекватность отображения человека человеком, адекватность самооценки, изменения смысла управленческой информации.

(!) неопределенность отклика, неадекватность отображения человека человеком, неадекватность самооценки, изменения смысла управленческой информации; потребность в самосохранении, компенсация.

(?) самоутверждения и компенсации.

4. По мнению психолога Л. И. Уманского выделяются следующие аспекты предмета психологии управления:

(?) социально-психологические вопросы производственных групп и коллективов; психология деятельности руководителя; психология личности руководителя.

(?) психологические проблемы подбора руководящих кадров; психолого-педагогические проблемы подготовки и переподготовки руководящих кадров.

(!) всё вышеперечисленное.

5. Входят ли в предмет изучения психологии управления психологические проблемы трудовой деятельности:

(!) да.

(?) нет.

(?) не знаю

Тема 10. Технологии управленческого общения

Типовые задания блиц-опроса / тестирования

1. Какая из этих функций не относится к функциям профессионального общения специалиста социальной работы предложенных В. И. Жуковым?

- а) Катализаторская
- б) Интегративная
- в) Адаптирующая
- г) Правозащитная

2. Объектом

(!) отношения в самостоятельных организации, деятельность которых ориентирована на корпоративно полезные цели.

(?) психологические проблемы.

(?) общение руководителя.

3. К числу психологических закономерностей относятся:

(?) адекватность отображения человека человеком, адекватность самооценки, изменения смысла управленческой информации.

(!) неопределенность отклика, неадекватность отображения человека человеком, неадекватность самооценки, изменения смысла управленческой информации; потребность в самосохранении, компенсация.

(?) самоутверждения и компенсации.

4. По мнению психолога Л. И. Уманского выделяются следующие аспекты предмета психологии управления:

(?) социально-психологические вопросы производственных групп и коллективов; психология деятельности руководителя; психология личности руководителя.

(?) психологические проблемы подбора руководящих кадров; психолого-педагогические проблемы подготовки и переподготовки руководящих кадров.

(!) всё вышеперечисленное.

5. Входят ли в предмет изучения психологии управления психологические проблемы трудовой деятельности:

(!) да.

(?) нет.

(?) не знаю.

Реферат

Тема 2. Психологические теории управления

1. Лидерство, теории происхождения лидерства
2. Деловые совещания. Понятие и сущность служебных совещаний. Главные задачи, стоящие перед организаторами совещаний. Виды служебных совещаний.
3. Психология управления: сущность, цели, задачи, специфика, объект и предмет. Связь с другими науками.
4. Уровни управления. Управленческие роли руководителей.
5. Действия, связанные с функциями управления, осуществляемые руководителем

Тема 4. Манипуляция в общении социальных работников с клиентами. Распознавание манипуляций и противодействие им.

1. Лидерство, теории происхождения лидерства
2. Деловые совещания. Понятие и сущность служебных совещаний. Главные задачи, стоящие перед организаторами совещаний. Виды служебных совещаний.
3. Психология управления: сущность, цели, задачи, специфика, объект и предмет. Связь с другими науками.
4. Уровни управления. Управленческие роли руководителей.

5. Действия, связанные с функциями управления, осуществляемые руководителем

Тема 7. Основные направления в психологии управления

1. Лидерство, теории происхождения лидерства
2. Деловые совещания. Понятие и сущность служебных совещаний. Главные задачи, стоящие перед организаторами совещаний. Виды служебных совещаний.
3. Психология управления: сущность, цели, задачи, специфика, объект и предмет. Связь с другими науками.
4. Уровни управления. Управленческие роли руководителей.
5. Действия, связанные с функциями управления, осуществляемые руководителем

Собеседование, опрос

Тема 1. Предмет и методы психологии управления

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Тема 3. Техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения в социальной сфере.

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Тема 8. Личностный подход в управлении

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Тема 9. Психологические методы социального менеджера как субъекта управления

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Эссе

Тема 5. Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности. Виды психологического влияния в общении

1. Личностные качества руководителя, блоки личностных характеристик менеджера
2. Эффективный руководитель: психологический портрет. Эффективность руководства.
3. Групповые и ролевые ориентиры в процессе коммуникативного общения социального работника

4. Основы делегирования. Преимущества и недостатки делегирования полномочий.
5. Техники формирования, возвышения имиджа, создания яркого образа

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ПК-1, ПК-4)

Типовые вопросы зачета

Социальные функции менеджмента

Лидерство, теории происхождения лидерства

Личностные качества руководителя, блоки личностных характеристик менеджера

Компоненты психологической системы деятельности

Основные управленческие функции

Типовые вопросы экзамена

Уровни управления. Управленческие роли руководителей

Сущность техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения

Понятие лидерства. Истоки лидерства. Составляющие лидерства.

Основные направления в психологии управления

Манипуляция в общении социальных работников с клиентами. Распознавание манипуляций и противодействие им

Типовые задания для зачета (ПК-1, ПК-4)

Типовые задания

Назовите стили руководства по К. Левину

Назовите основные школы психологии управления

Приведите примеры решения проблемных ситуаций в организации. Покажите модели руководства в конкретном примере

Назовите особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

Назовите методы коммуникативного общения в конфликтных ситуациях

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ПК-1	Демонстрирует высокий уровень осуществления социального консультирования граждан
	ПК-4	На высоком уровне организует социальное сопровождение и социальную поддержку гражданам
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ПК-1	Демонстрирует неудовлетворительный уровень социального консультирования граждан
	ПК-4	На неудовлетворительном уровне организует социальное сопровождение и социальную поддержку гражданам

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

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;

- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Сафонова Л.В. Психология социальной работы : учебник. - М.: Академия, 2012. - 256 с.
2. Федякина Л. В., М-во образования и науки РФ, Российский гос. соц. ун-т Управление в социальной работе : учебник. - М.: Изд-во Рос. гос. соц. ун-та, 2014. - 364, [11] с.
3. Холостова Е. И. Управление в социальной работе : Учебник для вузов. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 319 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/449886>

6.2 Дополнительная литература:

1. Психология управления : Программа курса /Сост.Л.Ф.Голубева. - Тамбов: ТГУ, 2002. - 24с.
2. Психология : учебник : в 2 кн., Кн.1: Общие основы психологии. - М.: Просвещение, Владос, 1994. - 572, [4]с.
3. Волкогонова О. Д., Зуб А. Т. Управленческая психология : учебник. - М.: ИД "Форум", Инфра-М, 2013. - 351 с.

6.3 Иные источники:

1. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.ru/>
3. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
4. Справочно-правовая система ГАРАНТ - www.garant.ru
5. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки - <http://obrnadzor.gov.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Nero 8 Nero AG 07.10.2010 553,00 MB 8.10.308

Операционная система "Альт Образование"

- Лицензия №42574186 от 10.08.2007

IBM SPSS Statistics 20

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows "Лаборатория Касперского"

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
3. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>
4. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
5. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
6. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
7. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
8. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
9. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.