

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 05.02.2021 15:24:42

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362nafe53e73a15

# МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 29.04.2019 г., №9

## Рабочая программа дисциплины

### Технологии взаимодействия с клиентами, вышестоящими и партнерскими организациями

Направление подготовки: 39.04.02 Социальная работа

Профиль подготовки: Менеджмент в социальной работе

Квалификация: магистр

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 3 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:

зачет(ы) 2

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	16,2			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	14	14	14	14
Практические	14	14	14	14
Итого ауд.	28	28	28	28
Контактная работа	28	28	28	28
Сам. работа	80	80	80	80
Итого	108	108	108	108

Рабочая программа дисциплины Технологии взаимодействия с клиентами, вышестоящими и партнерскими организациями / сост. кандидат педагогических наук, доцент, Агронина Наталья Иосифовна; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2019. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 80 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа (уровень магистратуры)"

Рабочая программа дисциплины "Технологии взаимодействия с клиентами, вышестоящими и партнерскими организациями" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа профиль

Составитель(и):

кандидат педагогических наук, доцент, Агронина Наталья Иосифовна

© Курский государственный университет, 2019

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	Целью дисциплины является знакомство с технологиями взаимодействия с клиентами, вышестоящими и партнерскими организациями, а также научить специфике ведения деловой переписки с ними
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
--------------------	------

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ПК-1: Способен к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан, прогнозированию результатов принимаемых организационно-управленческих решений**

**Знать:**

федеральное и региональное законодательство и другие нормативные правовые акты в сфере социального обслуживания населения, теоретические основы управления и организации труда, включая основы проектного и программно-целевого управления, основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в организации социального обслуживания.

**Уметь:**

планировать деятельность организации, разрабатывать программы, формировать систему показателей деятельности организации и работников, координировать деятельность структурных подразделений организации по реализации плановых и программных документов, выполнению государственного (муниципального) задания

**Владеть:**

навыками организационно-управленческой работы в организациях системы социальной защиты и социального обслуживания населения.

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	<b>Раздел 1.</b>	Раздел			
1.1	Основные технологии руководства в организации	Лек	2	2	0
1.2	Основные технологии руководства в организации	Пр	2	2	0
1.3	Основные технологии руководства в организации	Ср	2	14	0
1.4	Типология власти и индивидуальные качества руководителя	Лек	2	2	0
1.5	Типология власти и индивидуальные качества руководителя	Пр	2	2	0
1.6	Типология власти и индивидуальные качества руководителя	Ср	2	12	0
1.7	Технологии командообразования	Лек	2	2	0
1.8	Технологии командообразования	Пр	2	2	0
1.9	Технологии командообразования	Ср	2	14	0
1.10	Технологии кадрового менеджмента в социальной работе	Лек	2	2	0
1.11	Технологии кадрового менеджмента в социальной работе	Пр	2	2	0
1.12	Технологии кадрового менеджмента в социальной работе	Ср	2	14	0
1.13	Технологии корпоративной культуры	Лек	2	2	0
1.14	Технологии корпоративной культуры	Пр	2	2	0
1.15	Технологии корпоративной культуры	Ср	2	12	0

1.16	Технологии ведения деловой переписки с клиентами, выходящими и партнерскими организациями	Лек	2	4	0
1.17	Технологии ведения деловой переписки с клиентами, выходящими и партнерскими организациями	Пр	2	4	0
1.18	Технологии ведения деловой переписки с клиентами, выходящими и партнерскими организациями	Ср	2	14	0

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации утверждены на заседании кафедры 12 марта 2019 года, протокол № 7, и являются приложением к рабочей программе дисциплины.

#### 5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации утверждены на заседании кафедры 12 марта 2019 года, протокол № 7, и являются приложением к рабочей программе дисциплины.

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Персикова Т. Н. - Корпоративная культура: Учебник - Москва: Логос, 2012.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/14320">http://www.iprbookshop.ru/14320</a>	1

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Василенко С.В. - Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом. 2-е изд.: практическое пособие - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/5971.html">http://www.iprbookshop.ru/5971.html</a>	1
Л2.2	Колесников А. В. - Корпоративная культура: Учебник и практикум - Москва: Издательство Юрайт, 2019.	<a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/433846">https://www.biblio-online.ru/bcode/433846</a>	1

#### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1	Microsoft Windows XP Professional Открытая лицензия № 47818817 с 15.12.2010;
7.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Открытая лицензия №42226254 с 30.05.2007;
7.3.1.3	7-Zip ЛицензияGNU ГЕНЕРАЛЬНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ от 29 июня 2007;
7.3.1.4	Musescore ЛицензияGNU GPL 2 от 29 июня 2007;
7.3.1.5	Audacity ЛицензияGNU GPL 2 от 29 июня 2007;
7.3.1.6	PDF Creator Свободное программное обеспечение AGPL от 29 ноября 2007;

#### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1	1. Научная электронная библиотека <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
7.3.2.2	2. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
7.3.2.3	3. СС КонсультантПлюс

### 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Для изучения учебной дисциплины «Технологии взаимодействия с клиентами, выходящими и партнерскими организациями» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа используются:
7.2	Учебная аудитория для занятий лекционного и семинарского типа №1206:
7.3	Стол: 14шт.; стул: 28 шт.; учебная доска – 1 шт. мультимедиапроектор, экран
7.4	аудитория 1202:
7.5	Стол - 20 шт.; стул - 40 шт.; учебная доска – 1 шт.
7.6	
7.7	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся № ауд. 1210:
7.8	стул - 10 шт., стол - 5 шт., шкаф книжный 2, компьютеры 3 шт.

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Технологии взаимодействия с клиентами, вышестоящими и партнерскими организациями» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Университета, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию,

которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке к занятию семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

- консультирование студентов преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Главным результатом практического занятия является получение положительной оценки за доклад, реферат, эссе по тематике занятия. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине».

Подготовка к зачету, экзамену.

К зачету и экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к зачету и экзамену обратите внимание на практические задания на основе теоретического материала.

При подготовке к ответу на вопросы зачета и экзамена по теоретической части учебной дисциплины выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.