

Министерство высшего образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

Томский государственный университет систем управления и
радиоэлектроники
(ТУСУР)

Н.А. Грик

Организация, управление и администрирование в социальной работе
Учебно-методическое пособие по практическим занятиям и СРС для
специальности 040101.65 «Социальная работа»

Томск 2012

Учебно-методическое пособие по дисциплине «Организация, управление и администрирование в социальной работе» разработаны для специальности 040101 «Социальная работа». Цель издания – помочь студентам в изучении дисциплины, подготовке к практическим занятиям. Данное пособие содержит также необходимые материалы для самостоятельной работы и подготовки к экзамену.

Учебно-методическое пособие составлено с учетом требований Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ГОС ВПО) второго поколения по направлению 040101 «Социальная работа», утверждённого 10.03.2000 г., рассмотрено и утверждено на заседании кафедры истории и социальной работы 30 января 2012 г., протокол № 1.

Содержание

I. Цели и задачи учебной дисциплины, ее место в учебном процессе.....	4
II. Тематический план	4
III. Планы практических занятий.....	6
IV. Виды и задания для самостоятельной работы студентов.....	8
V. Примеры тестов.....	9
VI. Вопросы к экзамену.....	9
VII. Рейтинговая система оценки.....	10

I. Цели и задачи учебной дисциплины, ее место в учебном процессе

1.1. **Цель курса:** ознакомить студентов с основами менеджмента, показать роль различных школ, теорий социального управления, организационных структур социальных служб, осветить функции управления социальной работой на разных уровнях, методы администрирования, сформировать знания в области управления персоналом.

Овладение теорией, методологией и механизмом социального управления позволит будущим специалистам по социальной работе вести организационно-управленческую и административную работу в различных организациях системы социальной защиты населения.

1.2. **Задача учебного курса:** овладеть системой знаний по основам менеджмента

Требования к уровню освоения курса

Студент, прослушавший курс, должен знать: функции социального управления, принципы построения и функционирования социальной организации, мотивационные теории трудовой деятельности;

Уметь применять известные стили руководства в соответствующей ситуации, методы разрешения конфликтов;

- организовывать и координировать социальную работу с различными категориями граждан;
- управлять трудовыми ресурсами.

1.3. Перечень дисциплин, необходимых студентам для изучения дисциплины: теория социальной работы, технологии социальной работы.

II. Тематический план

Темы	Содержание
1. Предмет и значение менеджмента в социальной работе.	<p>Понятие менеджмента. Субъект, объект, система управления в социальном менеджменте.</p> <p>Менеджмент в социальной работе: понятие, вид социального управления. Значения и научные проблемы менеджмента в социальной работе. Предмет науки менеджмента.</p> <p>Влияние различных школ управления на развитие теории и практики управления. Современные подходы к управлению.</p>
2. Организация как социальная система	<p>Понятие и значение организаций. Организации как системы: открытые и закрытые, простые и сложные. Формальные и неформальные организации. Общие характеристики организаций.</p> <p>Внутренние переменные организации. Цели, структура, задачи, технологии, трудовые ресурсы. Взаимосвязанность внутренних переменных. Системная модель внутренних переменных.</p> <p>Внешняя среда социальной организации. Значение и определение внешней среды. Характеристики внешней среды. Факторы среды прямого воздействия. Факторы среды косвенного воздействия.</p>
3. Коммуникации в социальной работе и процесс принятия решений	<p>Связующие процессы в управлении социальной работой.</p> <p>Понятие, виды коммуникаций. Примеры обмена информацией в организации. Коммуникационный процесс, его элементы и этапы. Межличностные и организационные коммуникации. Совершенство коммуникаций в организациях. Коммуникации в социальной работе. Установление взаимопонимания. Изучение проблемы и ожидаемых результатов. Определение целей оказания социальной помощи.</p> <p>Организационные решения и их виды. Подходы к принятию решений. Рациональное решение проблем. Факторы, влияющие на процесс принятия решений. Этапы научного метода принятия решений. Необходимость моделирования, типы моделей, этапы моделирования, методы принятия решений и прогнозирования. Внедрение социальных проектов и программ в системе социальной работы.</p>
4. Управление социальной работой	<p>Управление: понятие и уровни. <u>Принципы, структура, функции и методы управления в системе социальной работы на общефедеральном и региональном уровнях. Особенности менеджмента в организациях, учреждениях и службах системы социальной работы.</u></p> <p>Общие функции управления. Планирование: миссия социальной организации, выбор и значение миссии. Цели социальной организации и их характеристики. Влияние внешней среды. Сильные и слабые стороны организации. Стратегические альтернативы и выбор. Реализация и оценка стратегического плана. Программно-целевое управление социальной работой.</p>

	<p>Понятие организационной деятельности. Организация: делегирование, ответственность, полномочия. Нормы управляемости. Линейные и аппаратные полномочия. Централизованные, децентрализованные организации. Этапы организационного проектирования. Типы организационных структур в социальной работе. Организационная культура и этические ценности.</p> <p>Мотивация трудовой деятельности работников: понятия и теории мотивации. Мотивация труда социальных работников. Формы признания и оценки труда работников. Система оценки и оплаты труда социальных работников. <u>Пути повышения эффективности управления в организациях, учреждениях и службах социальной работы.</u></p> <p>Контроль, его виды. Процесс и этапы контроля. Поведенческие аспекты и характеристики эффективного контроля. <u>Регулирование и контроль в системе социальной работе.</u></p>
5. Управление и стили руководства, организация труда в социальных учреждениях	<p>Формы власти и влияния. Методы управления. Поведенческое направление: традиционная классификация стилей и классификация стилей по степени сосредоточения внимания на производстве и персонале. Адаптивное руководство.</p> <p><u>Организация труда в социальных учреждениях. Права социальных работников. Профессиограмма специалистов социальной работы и пути повышения их профессиональной компетентности. Аттестация социальных работников.</u></p>
6. Управление персоналом	<p>Система управления персоналом. Формирование трудовых ресурсов. Развитие трудовых ресурсов. <u>Проблемы управлением персоналом в системе социальной работе.</u></p> <p>Кадры социальной работы. Кадровый менеджмент. Системный подход к развитию персонала в социальной сфере.</p>
7. Администрирование в социальной работе	<p><u>Администрирование в социальной работе.</u> Информационные системы и технологии в процессе управления социальной работой. Технология и организация делопроизводства в учреждениях социальной сферы.</p> <p>Подготовка и оформление управленческих документов. Распорядительные и организационные документы. Информационно-справочные документы. Организация работы с документами.</p>

III. Планы практических занятий

Тема. Становление и развитие научного менеджмента (2 часа)

1. Подходы на основе выделения различных школ (школа научного управления, классическая или административная школа, школа человеческих отношений и поведенческих наук, наука управления или количественный подход).
2. Различные подходы к управлению: процессный, системный, ситуационный.

Тема. Организация как функция управления и ее реализация в системе социальных служб (4 часа)

1. Внутренняя среда организации.
2. Внешняя среда организации.
3. Понятие организационной деятельности. Нормы управляемости.
4. Взаимоотношения полномочий.

Тема. Принципы, структура, функции и методы управления в системе социальной работы: общефедеральный и региональный уровни (4 часа)

1. Сущность и содержание функции. Основные принципы организации.
2. Сущность и специфика методов управления в социальной работе.
3. Организация работы органов социальной защиты населения в Российской Федерации
4. Организация работы органов социального обслуживания в Томской области.

Тема. Регулирование, контроль и пути повышения эффективности управления в осуществлении (4 часа)

1. Контроль как функция управления.
2. Основные виды контроля в системе социальной работы.
3. Контроль как форма повышения эффективности управления в учреждениях социальной работы.
4. Современная практика контроля в службах социального обслуживания г. Томска.

Тема. Мотивация как функция управления. Стили руководства и организация труда в социальных учреждениях (4 часа)

1. Мотивация персонала (с позиции содержательных теорий).
2. Мотивация персонала (с позиции процессуальных теорий).
3. Стимулирование персонала социальных учреждений — зарубежные методики.
4. Управление трудом и заработной платой в социальной организации.

Тема. Управление персоналом в системе социальной работы (4 часа)

1. Социально-профессиональная дифференциация персонала социальной организации
2. Разработка планов подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала
3. Формирование трудовых ресурсов.
4. Развитие трудовых ресурсов.

Тема. Корпоративная культура и поведение организации в социальной работе (2 часа)

1. Составляющие корпоративной культуры и ее типы.
2. Формирование, поддержка и факторы формирования корпоративной культуры.
3. Изменения корпоративной культуры и перспективы ее развития в России.
4. Формирование репутации организации и управление ею.

Тема. Администрирование в социальной работе (4 часа)

1. Роль администрирования в общественном развитии и его значение.
2. Кадровое обеспечение социальной работы.
3. Требования предъявляемые к руководителю.
4. Стилль руководства.

Тема. Проблемы управления в системе социальной работы: анализ современной профессиональной периодики (8 часов)

(индивидуальные сообщения с последующим обсуждением в форме конференции-дискуссии)

Задание к данной теме: индивидуальные задания даются за месяц до начала первого занятия. Каждый студент готовит эссе по данной теме (8-10 тыс. знаков), анализируя один из предложенных журналов по социальной работе за 2002-2012 гг.: «Социальная работа», «Работник социальной службы», «Отечественный журнал социальной работы», «Социальное обслуживание». Предусматривается два оппонента: официальный – назначен заранее и неофициальный – назначается преподавателем непосредственно перед выступлением докладчика.

Основная литература

Организация, управление и администрирование в социальной работе: учебник для бакалавров /под ред. Е.И. Холостовой. – М.: изд-во Юрайт, 2011. – 425 с. (e lan book.com). Гриф Минобрнауки.

Дополнительная литература

Организация, управление и администрирование в социальной работе / отв. Ред. П.В. Палехова. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 127 с. Гриф УМО (8 экз.).

Войтенко А.И., Комаров Е.И. Организация, управление и администрирование в социальной работе. – М.: РИОР: ИНФРА-М, 2012. 255 с. Гриф УМО (3 экз.)

Киенко Т.С. Институциональный анализ мотивации труда в социальной работе // Отечественный журнал социальной работы. 2012. № 1. 21-28.

Правовая система «Гарант».

Правовая система «Консультант плюс».

Виды и задания по самостоятельной работе студентов (объем часов и контроль)

№	Наименование работы	Кол-во часов	Форма контроля
1.	Проработка лекционного материала	8	Тест, экзамен
2.	Подготовка к практическим занятиям	16	Проверка и опрос на практических занятиях
3	Письменные работы по основному содержанию пройденной программы (по лекциям и семинарам)	20	Проверка на практических занятиях

4.	Написание эссе и его защита	5	На практических занятиях
5.	Изучение тем теоретической части курса, отводимых на самостоятельную работу	5	Проверка на практических занятиях, тест, экзамен
6.	Подготовка к экзамену	36	Сдача экзамена
	Всего на самостоятельную работу	90	

Тема для самостоятельного изучения

Управление социальной работой и инновации в Российской Федерации: федеральный и региональный уровень

Литература

Платонова Н.М., Платонов М.Ю. Инновации в социальной работе. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 256 с. Гриф УМО.

Платонова Н.М., Платонов М.Ю. Перспективы развития инновационного социально-технологического парка Санкт-Петербурге // Ученые записки Санкт-Петербургского института психологии и социальной работы. 2011. Вып. 2. Т. 16. С. 7-10.

Медведева И.А., Василькина Е.М. Инновационные технологии в практике учреждений социального обслуживания в работе с семьей и детьми // СОТИС. 2008. № 5. С.61-64.

Требования к эссе

Индивидуальные задания даются за месяц до начала первого занятия. Каждый студент готовит эссе (8-10 тыс. знаков), в котором анализирует современные проблемы управления в социальной работе по материалам одного из предложенных журналов по социальной работе за 2002-2012 гг.: «Социальная работа», «Работник социальной службы», «Отечественный журнал социальной работы», «Социальное обслуживание». Эссе защищается на практическом занятии (10 мин.). Предусматривается два оппонента из числа студентов: официальный – назначен заранее и неофициальный – назначается преподавателем непосредственно перед выступлением докладчика.

Примеры контроля в тестовой форме (в ходе практических занятий)

1. Основоположителем науки социального управления считается:
 - 1) Ф. Тейлор;
 - 2) Г. Форд;
 - 3) Э. Мэйо;
 - 4) А. Файоль.
2. Труд «Принципы научного управления» написан:
 - 1) Г. Фордом;
 - 2) А. Файодем;
 - 3) Э. Мэйо;
 - 4) Ф. Тейлором.
3. Отделил планирование работы от её исполнения:
 - 1) Г. Форд;
 - 2) Ф. Тейлор;
 - 3) Э. Мэйо;
 - 4) А. Файоль.
4. Изобретение конвейера - заслуга:
 - 1) Г.Форда;
 - 2) Э. Мэйо;
 - 3) А. Файоля;
 - 4) Ф. Тейлора.
5. Пять классических функций менеджмента (планирование, организация, управление, координация, контроль) выделил:
 - 1) Г. Форд;
 - 2) Н. Винер;
 - 3) А. Файоль;
 - 4) Ф. Тейлор.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Понятие менеджмента и система социального управления.
2. Менеджмент в социальной работе и его значения.
3. Подходы к управлению на основе выделения различных школ.
4. Процессный подход к управлению.
5. Системный и ситуационный подходы к управлению.
6. Общие характеристики организаций.
7. Уровни управления и управление социальной работой.

8. Внутренние переменные организации и их взаимосвязь.
9. Влияние внешней среды на организацию.
10. Межличностные и организационные коммуникации.
11. Коммуникации в управлении социальной работой.
12. Социальная ответственность организаций.
13. Понятие и классификация управленческих решений.
14. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
15. Подходы к принятию решений.
16. Моделирование и прогнозирование.
17. Этапы стратегического планирования социальной работы.
18. Нормы управляемости.
19. Взаимоотношение полномочий.
20. Построение организаций. Типы организационных структур. Организационные структуры в социальной работе.
21. Содержательные теории мотивации.
22. Процессуальные теории мотивации.
23. Мотивация труда социальных работников.
24. Формы признания и оценка труда.
25. Система оценки и оплаты труда социальных работников.
26. Виды и этапы процесса контроля.
27. Понятие группы и ее характеристики.
28. Неформальные организации и управление ими.
29. Формы власти и влияния.
30. Методы управления.
31. Роловое и личностное направление изучения образа руководителя.
32. Традиционная классификация стилей управления.
33. Классификация стилей управления по степени сосредоточения внимания руководителя на производстве и персонале.
34. Ситуационное направление изучения образа руководителя.
35. Формирование трудовых ресурсов.
36. Развитие трудовых ресурсов.
37. Информационное обеспечение социального управления.
38. Подготовка и оформление управленческих и информационно-справочных документов.

IV. Рейтинговая система оценки качества

4.1. Балльная раскладка отдельных элементов контроля по видам занятий

1. Посещение занятий – 2 пропуска занятий по неуважительной причине уменьшает рейтинг по этому показателю на 30%; за пропуск 45-50% занятий – 0 баллов (11 баллов).
2. Работа на практических занятиях и лекциях – систематичность и основательность выступлений, творческий подход при обсуждении проблем, рецензии, вопросы (22 баллов).
3. Письменные работы по основному содержанию пройденной программы (по лекциям и семинарам) (26 баллов).
4. Подготовка и защита эссе (6 баллов).
5. Оценка конспекта – полнота, содержательность, уровень самостоятельной работы при проработке лекций и подготовки к семинарам (5 баллов).

4.2. Методика формирования пятибалльных оценок в контрольные точки

1 КТ: 20-24 баллов (отл.), 15-19 баллов (хор.), 10-14 баллов (удовл.); 2 КТ: 43-47 баллов (отл.), 38-42 баллов (хор.), 32-38 баллов (удовл.).

4.3. Методика формирования итоговой оценки по дисциплине

Итоговая оценка: 90-100 баллов (отл.), 75-89 баллов (хор.), 60-74 баллов (удовл.).

Экзаменационные билеты состоят из двух вопросов (отлично - 15 баллов за каждый ответ).

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую контрольную точку с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение занятий	4	4	3	11
Работа на практических занятиях	8	8	6	22

Письменные работы по основному содержанию пройденной программы (по лекциям и семинарам) на практических занятиях (3 работы)	8	8	10	26
Эссе	-	-	6	6
Проверка конспекта	-	-	5	5
Итого максимум за период:	20	20	30	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	20	40	70	100

Пересчет итоговой суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично)	90 – 100	A (отлично)
4 (хорошо)	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 – 74	D (удовлетворительно)
65 – 69		
3 (удовлетворительно)	60 – 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)