

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ  
ТУСУР

Кафедра истории и социальной работы

Н.А. ГРИК

УПРАВЛЕНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

учебно-методическое пособие к практическим занятиям и СРС для студентов  
уровень основной образовательной программы - бакалавриат  
направление подготовки 040400.62 «Социальная работа»

Томск 2013

Учебно-методическое пособие по дисциплине Управление в социальной работе разработаны для студентов бакалавриата направления 04000.62. «Социальная работа». Цель издания – помочь студентам в изучении дисциплины, подготовке к групповым (практическим) занятиям. Данное пособие содержит также необходимые материалы для самостоятельной работы и подготовки к зачету.

Учебно-методическое пособие составлено с учетом требований Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) третьего поколения по направлению 040400 «Социальная работа», утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 октября 2009 г., № 493, рассмотрено и утверждено на заседании кафедры истории и социальной работы 6 марта 2013 г., протокол № .

## Оглавление

1. Цели, задачи, требования дисциплины .....	3
2. Объем, виды и содержание дисциплины.....	4
3. Практические занятия (в том числе в интерактивной форме).....	7
4. Организация самостоятельная работа.....	8
4.1. Темы контрольных работ для очной и заочной форм обучения.....	9
4.2. Примеры контроля в тестовой форме.....	10
4.3. Вопросы к зачету .....	17
5. Учебно-методические материалы по дисциплине.....	18
6. Рейтинговая система оценки качества.....	18

**1. Цели и задачи дисциплины:** целью является формирование у студентов навыков управления в системе социальной работы.

**Задачи учебного курса:**

формирование у студентов целостного представления об управлении в системе социальной работы;  
изучение теоретических основ управления в социальной работе;  
изучение практики управления в системе социальной работы;  
освоение технологий управления в современной системе социальной работы.

**Место дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина «Управление в социальной работе» относится к базовой части профессионального цикла и является общепрофессиональной дисциплиной. Дисциплина «Управление в социальной работе» неразрывно связана с дисциплинами «Психология социальной работы», «Теория социальной работы», «Технологии социальной работы», «Правовое обеспечение социальной работы», «Экономические основы социальной работы».

Для успешного формирования компетенций в области управления в социальной работе студент должен владеть знаниями, умениями и навыками в области социологии, правоведения, психологии, теории и технологии социальной работы.

**Требования к результатам освоения дисциплины:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- готов к сотрудничеству с коллегами, работе в коллективе (ОК-3);
- способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готов нести за них ответственность (ОК-4);
- быть способным обеспечивать высокий уровень социальной культуры защиты слабых слоев населения, медико-социальной поддержки, благополучия граждан (ПК-2);
- владение высокой социальной культурой управленческой деятельности работников учреждений социальной защиты, кадров, содействующих социальному благополучию граждан своей страны (ПК-22);
- быть способным учитывать в процессе осуществления организационно-управленческой деятельности особенности национально-культурного, половозрастного и социально-классового положения граждан, нуждающихся в помощи, обеспечении благополучия (ПК-23);
- быть способным к координации деятельности по выявлению лиц, нуждающихся в социальной защите, медико-социальной помощи (ПК-24);
- быть способным к организационно-управленческой работе в подразделениях социальных учреждений и служб (ПК-25);
- быть готовым к координации психосоциальной, структурной и комплексно ориентированной социальной работы различных организаций, учреждений и предприятий, а также деятельности различных специалистов в решении задач социальной защиты населения (ПК-26);
- быть готовым к управлению проведением деловых переговоров в области организации работы по социальному обслуживанию населения (ПК-28);
- быть способным разрабатывать предложения по повышению эффективности системы мотивации труда специалистов учреждений социальной защиты населения, анализировать и разрабатывать предложения по повышению эффективности системы контроля их деятельности (ПК-29).

В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать** принципы сбора и обработки информации в сфере управления социальной работы; принципы социальной работой; технологию принятия управленческих решений в

системе социальной работы, особенности организационной культуры в сфере социальной работы.

**Уметь** вести исследовательско-аналитическую деятельность по изучению особенностей и условий повышения эффективности управления социальными службами; анализировать объекты управленческой деятельности с целью принятия решений по управлению социальной работой.

**Владеть** технологиями организационно-управленческой работе в подразделениях социальных учреждений и служб; технологиями подбора персонала, адаптации и оценки кадров; высокой социальной культурой управленческой деятельности работников учреждений социальной защиты, кадров, содействующих социальному благополучию граждан своей страны.

## 2. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы

Виды учебной работы	Всего часов	Семестр
Лекции	22	8
Практические занятия	32	8
Аудиторные занятия (всего)	54	8
В т.ч. в интерактивной форме	12	8
Самостоятельная работа (всего)	54	8
Общая трудоемкость	108 час., зач. ед. 3	8

### 2.1. Содержание дисциплины

#### Разделы дисциплин и виды занятий

№	Наименование темы дисциплины	Лекции	Практические занятия	СРС	Всего час.	Формируемые компетенции
1	Эволюция теории управления	1	2	2	6	ОК-4
2	Теоретико-методологические основы управления в социальной работе.	1	2	3	7	ПК-2, ПК-22
3	Проектирование социальной организации	1	4	6	10	ОК-3, ПК-24
4	Функции управления в социальной работе	1	2	3	7	ОК-4, ПК-25
5	Методы управления в социальной работе	2	2	4	8	ОК-4, ПК-26
6	Коммуникации при реализации управления социальной работой	1	4	3	7	ПК-2, ПК-28
7	Принятие управленческих решений при реализации социальной работы	2	2	4	8	ОК-3, ПК-26
8	Эффективность управления социальной работой и пути ее повышения	2	2	4	8	ПК-22, ПК-29
9	Управление изменениями в социальной работе	2	2	4	8	ОК-4, ПК-25, ПК-26
10	Подбор кадров для реализации социальной работы	1	2	4	6	ОК-3, ПК-23, ПК-28
11	Организация и оценка труда специалистов социальной работы	2	2	6	10	ПК-24, ПК-25
12	Профессиональное развитие специалистов социальной работы и карьера	2	2	4	8	ПК-22, ПК-23, ПК-29
13	Мотивация труда специалистов социальной работы	2	2	4	8	ОК-4, ПК-23
14	Организационная культура социальной организации	2	2	3	7	ПК-28, ПК-29
Итого		22	32	54	108	

### 2.2. Содержание дисциплины (по лекциям) (22 час.)

№ п/	Наименование тем	Содержание разделов	Трудоемко	Формируемые компетенции

п			сть час.	(ОК, ПК)
1.	Эволюция теории управления	Научные школы управления (Ф.Тейлор, Г.Форд, А.Файоль, Г.Эмерсон, А.Файоль, Э.Мэйо, Д.МакГрегор). Синтетические подходы к управлению (системный, количественный, процессный, ситуационный).	1	ОК-4
2.	Теоретико-методологические основы управления в социальной работе.	Понятие управления. Задачи и принципы управления. Система управления социальной работой. Уровни управления: федеральный, региональный, муниципальный. Субъекты и объекты управления социальной работой. Социальная служба как институциональная основа управления социальной работой. Виды социальных служб. Особенности управления в организациях, учреждениях и службах социальной работы.	1	ПК-2, ПК-22
3.	Проектирование социальной организации	Внешняя среда социальной организации. Анализ внешней среды: PEST-анализ, анализ 6 сил Портера. Внутренняя среда организации. SWOT-анализ. Миссия и цели социальной организации. SMART-характеристика целей. Требования к постановке целей. Разделение труда в организации. Специализация. Департаментизация. Масштаб управляемости. Организационная структура (структура аппарата управления) социальной организации: линейная, функциональная, линейно-функциональная, штабная, дивизиональная, матричная. Структуры в системе социальной работы. Структура Министерства здравоохранения и социального развития РФ. Структура управления социальной защитой населения на муниципальном уровне. Структура Департамента социальной защиты населения Томской области. Структура ЦСО.	1	ОК-3, ПК-24
4.	Функции управления в социальной работе	Понятие и виды функций управления. Планирование в социальной работе. Программно-целевое управление: особенности и практика использования. Специфика и структура социальных программ. Организация деятельности. Права и ответственность работников. Делегирование полномочий. Централизация и децентрализация управления. Мотивация труда специалистов социальной работы. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Контроль и регулирование в социальной организации	1	ОК-4, ПК-25
5.	Методы управления в социальной работе	Понятие «методы управления». Организационные методы управления - уставы, положения, распорядки дня, расписания. Экономические методы и возможности их использования в управлении социальной работой. Социальные, социально-психологические и психологические методы управления	2	ОК-4, ПК-26
6.	Коммуникации при реализации управления социальной работой	Понятие коммуникации. Процесс межличностной коммуникации. Коммуникационные сети и стили. Проблемы межличностных коммуникаций. Власть и влияние в организации. Основы и источники власти в организации. Лидерство и власть. Конфликты при осуществлении управления. Типы конфликтов. Уровни конфликтов. Структурные методы управления конфликтами.	1	ПК-2, ПК-28
7.	Принятие управленческих решений при реализации социальной работы	Сущность и природа управленческого решения. Управленческое решение как психологический процесс. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Значение человеческого фактора в процессе разработки и принятия управленческих решений. Структура принятия управленческих решений в организации. Модели процесса принятия управленческих решений. Подходы к принятию управленческих решений. Контроль исполнения управленческих решений. Эффективность реализации управленческих решений.	2	ОК-3, ПК-26
8.	Эффективность управления социальной работой и пути ее повышения.	Сущность эффективности управления социальной работой и исторический подход к ее определению. Критерии эффективности. Методика определения эффективности управления социальной работой.	2	ПК-22, ПК-29
9.	Управление изменениями в социальной работе	Новшество и нововведение. Уровни изменений в организации. Сущность и содержание инновации. Классификация и функции инноваций. Содержание и структура инновационного процесса. Этапы разработки и реализации инноваций на стадиях развития нововведений. Методы поиска инновационных идей. Способы преодоления сопротивления нововведениям. Этапы внедрения нововведений.	2	ОК-4, ПК-25, ПК-26
10	Подбор кадров для реализации социальной работы	Планирование потребности в персонале. Отбор кадров для социальной работы. Адаптация специалистов социальной работы к условиям рабочего места	1	ОК-3, ПК-23, ПК-28
11	Организация и оценка труда специалистов социальной работы	Организация труда как соотношение между предметом, средствами труда и квалификацией «человека работающего». Организация индивидуального и группового труда. Понятие «научная организация труда». Связь между уровнем организации труда и его результатами. Принципы организации труда: разделение и кооперация труда, нормирование труда, обслуживание рабочих мест, рационализации форм и методов труда, сочетание режимов труда и отдыха. Права социальных работников. Методы оценки труда специалистов социальной работы. Аттестация.	2	ПК-24, ПК-25
12	Профессиональное развитие специалистов социальной работы и карьера	Пути повышения профессиональной компетентности специалистов социальной работы и карьера	2	ПК-22, ПК-23, ПК-29
13	Мотивация труда специалистов	Мотивы выбора профессии специалиста социальной работы. Методы стимулирования труда.		ОК-4, ПК-23

	социальной работы		
14	Организационная культура социальной организации	Понятие организационной культуры. Содержание организационной культуры. Управление организационной культурой	ПК-28, ПК-29
Итого			22

### 3. Практические занятия

№	Наименование тем	Содержание практических занятий	Трудоемкость (час.)	Формированию компетенции
1.	Становление и развитие научного менеджмента	Подходы на основе выделения различных школ (школа научного управления, классическая или административная школа, школа человеческих отношений и поведенческих наук, наука управления или количественный подход). Различные подходы к управлению: процессный, системный, ситуационный	2	ОК-4, ПК-2, ПК-22
2.	Организация как функция управления и ее реализация в системе социальных служб	Внутренняя среда организации. Внешняя среда организации. Понятие организационной деятельности. Нормы управляемости. Взаимоотношения полномочий.	4	ОК-3, ПК-24
3.	Принципы, структура, функции и методы управления в системе социальной работы: общенациональный и региональный уровни	Сущность и содержание функции. Основные принципы организации. Сущность и специфика методов управления в социальной работе. Организация работы органов социальной защиты населения в Российской Федерации. Организация работы органов социального обслуживания в Томской области.	4 (Интерактив. В форме ролевой игры)	ОК-4, ПК-25
4.	Контроль как функция управления. Регулирование и контроль и пути повышения эффективности управления в учреждениях социальной работы и службах социальной работы	Контроль как функция управления. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг. Контроль как форма повышения эффективности управления в учреждениях социальной работы. Современная практика контроля в службах социального обслуживания г. Томска.	2 (Интерактив. В форме ролевой игры)	ОК-4, ПК-25, ПК-26
5	Мотивация как функция управления. Стили руководства и организация труда в социальных учреждениях	Мотивация персонала (с позиции содержательных теорий). Мотивация персонала (с позиции процессуальных теорий). Стимулирование персонала социальных учреждений — зарубежные методики. Управление трудом и заработной платой в социальной организации.	4	ПК-22, ПК-23, ПК-29
6.	Управление персоналом в системе социальной работы	Социально-профессиональная дифференциация персонала социальной организации. Разработка планов подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала. Формирование трудовых ресурсов. Развитие трудовых ресурсов.	4	ПК-24, ПК-25
7.	Корпоративная культура и поведение организации в социальной работе	Составляющие корпоративной культуры и ее типы. Формирование, поддержка и факторы формирования корпоративной культуры. Изменения корпоративной культуры и перспективы ее развития в России. Формирование репутации организации и управление ею.	2	ПК-28, ПК-29
8.	Администрирование в социальной работе	Роль администрирования в общественном развитии и его значение. Кадровое обеспечение социальной работы. Требования предъявляемые к руководителю. Стиль руководства.	4	ОК-3, ПК-23, ПК-28
9.	Проблемы управления в системе социальной работы: анализ современный профессиональной периодики; практическое занятие в форме конференции-дискуссии	Индивидуальные задания даются на первом занятии. 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.	6 (интерактив. Дискуссия на конференции)	ОК-3, ПК-2, ПК-29
			32	

#### 3.1. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № тем данной дисциплины необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Теория социальной работы			+			+			+					
2	Технология социальной работы			+		+	+		+	+		+	+		+

3	Психология социальной работы						+		+			+	+	+	+
4	Экономические основы социальной работы	+			+	+						+	+		+
5	Правовое обеспечение социальной работы	+			+							+	+	+	+

### 3.2. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Перечень компетенций	Виды занятий			Формы контроля
	Л	Пр.	СРС	
ОК-4, ПК-23		+	+	Проверка конспекта
ОК-3, ПК-25	+	+	+	Письменная домашняя работа
ПК-22, ПК-23		+	+	Устный ответ на практическом занятии
ПК-24, ПК-29	+	+	+	Защита эссе на практическом занятии
ПК-26, ПК-28		+	+	Контрольная работа

Л – лекция, Пр. - практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента

### 3.3. Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий

Методы / Формы	Лекции	Практические занятия
Диалого-дискуссионное обсуждение проблем	+	+
Работа в команде		+
Case-study	+	+
Игра		+
Поисковый метод	+	+
Проектный метод		+
Исследовательский метод		+
Приглашение специалиста	+	+
Выступление в роли обучающего		+

## 4. Организация самостоятельная работа (54 час.)

№	Тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (час.)	Формированию компетентности	Контроль выполнения работы
1.	Работа над лекционным материалом	8	ОК-3, ПК-2, ПК-29	на практическом занятии
2.	Эссе	10	ОК-4, ПК-23, ПК-25	на практическом занятии
3.	Изучение тем теоретической части курса, отводимых на самостоятельную работу	10	ПК-2, ПК-26, ПК-28, ПК-29	Проверка на практических занятиях, тесты
4.	Контрольная работа	8	ПК-24, ПК-25, ПК-28	Контрольная работа
5.	Подготовка к практическим занятиям	18	ОК-3, ОКЕ-4, ПК-2, ПК-22, ПК-24, ПК-25	Опрос на практическом занятии

#### 4.1. Тема для самостоятельного изучения

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

##### Литература

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.

#### 4.2. Требования к эссе

Индивидуальные задания даются в начале семестра. 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. Практические занятия проходят в форме конференции-диспута.

#### **4.3. Темы контрольных работ для очной и заочной форм обучения**

1. Системный подход в управлении.
2. Японская система управления.
3. Американская система управления.
4. Новые типы организационных структур.
5. Планирование личного времени руководителя.
6. Профессиональный отбор в системе социальных служб.
7. Социальная служба: состояние и перспективы.
8. Малая группа как объект управления.
9. Информационные технологии в социальной работе.
10. Управление стрессом.
11. Управление конфликтами.
12. Гендерный аспект в управлении.
13. Женщина-руководитель.
14. Региональные модели социальной работы.
15. Мотивация выбора профессии социального работника.
16. Культура управления.
17. Пути повышения профессиональной компетентности социального работника.
18. Права социальных работников.
19. Методы стимулирования труда социальных работников и специалистов по социальной работе.
20. Основные требования к личности руководителя в социальной организации.
21. Зарубежный опыт управления социальной работой.
22. Использование программно-целевого управления в социальной работе.
23. Принципы управления социальной работой и их содержание.
24. Система методов социального управления.
25. Формы и методы контроля деятельности социального учреждения.

Контрольная работа выполняется по одной из предложенных тем в соответствии со структурой учебной дисциплины. Оформление работы должно соответствовать требованиям, утвержденным кафедрой истории и социальной работы. При оценке контрольной работы учитывается: соответствие содержания работы заявленной теме; полнота раскрытия темы; перечень использованной литературы; соответствие оформления требованиям ГОСТ.

#### **6.4. Методы и формы организации обучения**

Для успешного освоения дисциплины применяются различные образовательные технологии, которые обеспечивают достижение планируемых результатов обучения согласно основной образовательной программе, с учетом требований к объему занятий в интерактивной форме.

## 7. Примеры контроля в тестовой форме

1. Основоположником 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.
6. Управление социальной работой осуществляется на:
  - а) на федеральном уровне;
  - б) на региональном уровне;
  - в) на муниципальном уровне;
  - г) на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.
7. Функция управления социальной работой на региональном уровне:
  - а) контроль за соблюдением государственных стандартов и норм социального обслуживания;
  - б) определение основных направлений государственной политики и координация работы государственных органов и негосударственных организаций в сфере социального обслуживания;
  - в) осуществление общего руководства отраслью;
  - г) разработка и утверждение государственных стандартов социального обслуживания, норм и нормативов, порядка лицензирования.
8. «Систематическое внедрение и использование достижений науки и передового опыта в практике управления и организации» - это:
  - а) праксеологическое управление;
  - б) эргономическая практика;
  - в) научная организация труда;
  - г) ни один вариант не верен.
9. Формальной группой называют:
  - а) группу людей, созданную по воле руководства для достижения целей организации;
  - б) стихийно образованную группу людей, вступивших в регулярное взаимодействие для достижения определенных целей;

в) группу людей, члены которой связаны общностью взглядов, склонностей и интересов;

г) группы людей, имеющих одну форму.

10. Под субъектом управления понимают:

а) отдельную структуру организации;

б) организацию в целом, на которую направлено управляющее действие;

в) управляющую подсистему, звено, элемент в системе управления, воздействующий на другие элементы системы управления;

г) вид общественного труда.

11. Лицо, которое вкладывает собственные средства в организацию дела и принимает на себя личный риск, связанный с его результатами, - это:

а) юридическое лицо;

б) предприниматель;

в) руководитель;

г) бригадир.

11. Объединение людей, совместно реализующих программу или цель, действующих на основе определенных правил (формальных и неформальных), - это:

а) группа;

б) команда;

в) организация;

г) кооператив.

12. Какие потребности входят в теорию приобретенных потребностей МакКлелланда?

а) физиологические;

б) потребности в безопасности;

в) потребности во власти;

г) нет правильного ответа.

13. Управление- это:

а) умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения других людей;

б) вид человеческой деятельности, направленной на удовлетворение потребностей посредством обмена;

в) деятельность, направленная на улучшение условий труда;

г) выработка долгосрочных целей организации и разработка программ для их достижения.

14. Иерархическую теорию потребностей предложил:

а) Маслоу;

б) МакГрегор;

в) Герцберг;

г) Мэйо.

15. Основные правила, которые должны соблюдаться субъектами управления при принятии различного рода управленческих решений, называются:

а) принципы управления;

б) структуры управления;

в) ценности управления;

г) модели управления.

16. Укажите вторичные потребности по А. Маслоу:

а) физиологические;

б) потребности в безопасности;

в) потребности в самовыражении;

г) потребности в денежных средствах.

17. Формирование системы профессиональных знаний, умений и навыков, приобретение опыта теоретического и практического решения задач - это:

- а) профессионализация;
- б) профессиональная подготовка;
- в) переподготовка;
- г) специализация.

18. Укажите основные функции менеджмента:

- а) планирование, организация, определение целей;
- б) планирование, определение целей, контроль, коммуникации;
- в) планирование, организация, мотивация, контроль;
- г) мотивация, коммуникации, лидерство.

19. Главной задачей стратегического менеджмента является:

- а) постановка краткосрочных целей и их реализация;
- б) управление человеческими ресурсами, занятыми в сфере управления;
- в) выработка долгосрочных целей организации и разработка программ для их достижения;
- г) высокая продуктивность коллективной работы.

20. Что характеризует теорию «Х» Дугласа МакГрегора?

а) обычный человек имеет унаследованную нелюбовь к работе и старается избегать работы, по причине нежелания работать большинство людей только путем принуждения, с помощью приказов, контроля и угроз могут быть побуждены к достижению целей организации

б) обычный человек, воспитанный определенным образом, не только готов брать ответственность на себя, но даже стремится к этому

в) средний человек предпочитает брать на себя ответственность, имеет высокие амбиции и предпочитает, чтобы им не управляли;

г) все вышеперечисленное.

21. Перечислите достоинства линейно-функциональной организационной структуры:

а) освобождение линейного руководителя от многих специальных вопросов, связанных с финансами, кадрами и т.д.

б) отсутствие тесных связей и взаимодействий на горизонтальном уровне.

в) оценка качества работы по подразделениям, вследствие чего каждое подразделение заинтересовано в достижении своей узкой цели, а не общей цели организации.

г) построение связей, при которых каждый работник подчинен нескольким функциональным руководителям.

22. Что из перечисленного входит во внешнее окружение организации косвенного воздействия?

- а) экономика;
- б) конкуренты;
- в) поставщики;
- г) потребители.

23. Эффективность социальной работы это:

а) соотношение между достигнутыми результатами (эффектами) и затратами, связанными с обеспечением этих результатов;

б) соотношение между необходимыми результатами (целями) и достигнутыми результатами;

в) пункты а) и б);

г) нет верного ответа.

24. Опишите сущность изыскательского прогнозирования:

а) направлено на определение будущего состояния объекта исходя из учета логики его развития и влияния внешних условий;

б) задан объект преобразований и его будущее состояние, необходимо найти пути достижения заданного состояния;

в) пункты а и б;

г) ни один ответ не верен.

25. Определите сущность организации как функции управления:

а) это функция управления, заключающаяся в постановке цели организации и определении способов ее достижения;

б) это функция управления, заключающаяся в обеспечении организации всем необходимым для функционирования и достижения целей;

в) это функция управления, заключающаяся в воздействии на поведение людей, с целью совершения ими определенных действий и поступков;

г) это функция управления, заключающаяся в наблюдении и проверке соответствия функционирования организации принятым решениям.

26. Структура социальных служб в регионе определяется в зависимости от:

а) структуры населения, потребности в социальных услугах;

б) благосостояния граждан;

в) наличия уже имеющихся служб;

г) численности детского населения в регионе.

27. Определите, что является основным выводом Хоторнского эксперимента Элтона Мэйо:

а) необходимо разрабатывать оптимальные методы осуществления работы на базе научного изучения затрат времени, движений, усилий и т.д.;

б) необходимо абсолютно следовать разработанным стандартам;

в) основное внимание необходимо уделять созданию благоприятных взаимоотношений в коллективе рабочих;

г) нужно использовать функциональных менеджеров, осуществляющих контроль по специализированным направлениям.

28. Выберите достоинство внешних источников привлечения персонала:

а) короткий период адаптации;

б) хорошее знание организации;

в) возможность внесения новых идей, взглядов, подходов к проблеме;

г) длительный период адаптации.

29. В чем заключается сущность стимулирования труда:

а) это внешнее воздействие на поведение человека в сфере труда;

б) это внутреннее побуждение к трудовой деятельности;

в) это процесс воспитания человека, в процессе которого у него формируются потребности;

г) нет правильного ответа.

30. Какой обязательный признак характеризует понятие «организационная структура управления»:

а) соответствие работы звеньев и подразделений современному уровню;

б) состав звеньев и подразделений;

в) взаимодействие между звеньями и подразделениями

г) наличие профессиональных кадров в подразделениях.

31. Система, имеющая жесткие фиксированные границы, действия которой относительно независимы от окружающей среды, называется:

а) закрытой

б) открытой

в) жесткой

г) гибкой

32. Программа деятельности хозяйствующего субъекта и отдельных звеньев системы управления - это:

- а) план;
- б) инструкция; с) схема;
- д) прогноз.

33. Точное знание результата каждого из альтернативных вариантов выбора - это:

- а) неопределенность;
- б) определенность;
- в) риск;
- г) вероятность.

34. Субъектами управления в социальной работе являются:

- а) социальные работники, сотрудники служб и учреждений социальной защиты, а также вся система взаимоотношений, складывающихся между людьми при оказании социальной помощи населению;
- б) руководящий состав служб и учреждений социальной защиты и формируемые ими органы управления, наделённые управленческими функциями;
- в) работники предприятий бюджетной сферы;
- г) работники предприятий внебюджетной сферы.

35. К основным целям управления социальной работой можно отнести следующие:

- а) создание условий, в которых клиенты могут в максимальной мере проявить свои возможности и получить всё, что им положено по закону;
- б) предоставление учреждениями социального обслуживания в дневное время социально-бытового, социально-медицинского и иного обслуживания сохранившим способность к самообслуживанию и активному передвижению гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- в) увеличение степени самостоятельности клиентов, их способности контролировать свою жизнь и более эффективно разрешать возникающие проблемы; адаптация или реадaptация людей в обществе;
- г) мероприятия по повышению стрессоустойчивости и психологической культуры населения, особенно в сфере межличностного, семейного, родительского общения.

36. На федеральном уровне субъектом управления социальной работой выступают:

- а) глава (или заместитель) администрации, местные учреждения социальной защиты населения, социального обслуживания, группа руководящих специалистов.
- б) подразделения администрации республики, края, области, учреждения социальной защиты населения;
- в) Президент, Правительство, Министерство здравоохранения и социального развития;
- г) нет правильного ответа

37. Делегирование полномочий - это:

- а) передача некоторых прав и обязанностей другому лицу;
- б) обязательство работника отвечать за выполнение задач;
- в) ответственность руководителя за выполнение задач подчиненными;
- г) выработка и проведение в жизнь главных, перспективных направлений деятельности организации.

38. Укажите вид аппаратных полномочий, наличие которых дает право отклонять решения линейного руководителя:

- а) рекомендательные полномочия;
- б) полномочия обязательного согласования;
- в) параллельные полномочия;
- г) линейные полномочия.

39. Процесс обмена информацией между людьми - это:

- а) обратная связь;
- б) коммуникация;
- в) сообщение;

г) канал связи.

40. Перемещение работников внутри системы управления по горизонтали определяется понятием:

- а) набор;
- б) выдвижение;
- в) ротация;
- г) перестановка.

41. Стиль руководства - это:

- а) модель социального поведения лидера;
- б) совокупность методов и приемов, которые использует руководитель;
- в) целенаправленно разработанный образ лидера;
- г) метод прогнозирования, при котором мнения экспертов в разных областях сходятся

воедино и усредняются.

42. Укажите вид конфликта, возникающего в случае несоответствия личных потребностей человека с требованием организации:

- а) внутриличностный;
- б) межличностный;
- в) конфликт между личностью и группой;
- г) групповой.

43. К межличностным стилям разрешения конфликтов относится все, КРОМЕ:

- а) уклонение;
- б) компромисс;
- в) стимулирование;
- г) сглаживание.

44. Программа поведения, отвечающая заданной позиции человека в организации называется:

- а) ролью;
- б) профессией;
- в) статусом;
- г) категорией.

45. К принципам управления А. Файоля НЕ относится:

- а) коллективное принятие решений,
- б) разделение труда,
- в) дисциплина;
- г) вознаграждение.

46. Что является высшей ступенью потребностей в иерархии А. Маслоу:

- а) физиологические потребности;
- б) потребности самовыражения;
- в) потребности в уважении;
- г) потребность в финансовых средствах.

47. Координация - это:

- а) результативность управления, характеризующаяся степенью использования имеющихся ресурсов для достижения поставленных целей;
- б) функция управления, устанавливающая степень соответствия принятых решений фактическому состоянию социальной системы, выявляющая отклонения и их причины;
- в) согласование действий элементов внутри социальной системы и внешних систем по отношению к рассматриваемой системе для достижения общих целей;
- г) ориентация на стратегию единой ценовой политики, вырабатываемой в рамках фирмы в целом.

48. Метод изменения существующей организации в целом, ее частей или элементов для получения других качеств - это:

- а) реорганизация;

- б) регулирование;
- в) программно-целевое управление;
- г) организация.

49. Профессиограмма - это:

а) требования профессии к личностным качествам, психологическим возможностям человека;

б) модель выпускника профессионального образовательного учреждения;

в) права и обязанности сотрудника на рабочем месте;

г) нет правильного ответа.

50. В чем сущность теории справедливости (равенства)?

а) если человек считает, что к нему подходят также, как и к другим (отношение воспринятых затрат к воспринятому вознаграждению относительно других равно отношению воспринятых затрат к воспринятому вознаграждению относительно себя), он чувствует себя удовлетворенным;

б) люди осуществляют свои действия, исходя из того, к каким возможным последствиям они могут привести, насколько эти последствия важны для них, и какие усилия они должны будут затрачивать на данные действия

в) люди испытывают одновременно различные потребности, но в конкретный момент времени одна из потребностей становится доминирующей и определяет поведение человека;

г) в основе поведения человека лежат пять групп потребностей, расположенных в определенной иерархии.

51. Чьи интересы в первую очередь должны быть учтены при формулировании миссии и целей организации, чтобы она не прекратила свое существование?

а) потребителей;

б) конкурентов;

в) руководителей;

г) сотрудников.

52. Что входит во внешнюю среду организации:

а) политика;

б) цели;

в) структура;

г) организационная культура.

53. Что такое контроль как функция управления:

а) это функция управления, заключающаяся в постановке цели организации и определении способов ее достижения;

б) это функция управления, заключающаяся в обеспечении организации всем необходимым для функционирования и достижения целей;

в) это функция управления, заключающаяся в воздействии на поведение людей, с целью совершения ими определенных действий и поступков;

г) это функция управления, заключающаяся в наблюдении и проверке соответствия функционирования организации принятым решениям.

54. В каком случае наиболее полно и правильно перечислены элементы коммуникационного процесса:

а) отправитель, получатель, средства связи;

б) отправитель, получатель сообщение;

в) отправитель, канал, сообщение, получатель;

г) канал, сообщение, информационный шум.

55. Назовите этапы принятия решений:

а) определение последствий проблемы, определение воздействия на организацию, определение срочности проблемы, определение степени использования времени руководителя, решение проблемы;

б) диагноз проблемы, определение ограничений и критериев для принятия решения, выявление альтернатив, оценка альтернатив, выбор альтернативы, организация выполнения решения, анализ и контроль выполнения решения, обратная связь и корректировка;

в) прогнозирование, проектирование, моделирование, принятие решения;

г) нет правильного ответа.

56. Специалисты выделяют три типа сопротивления индивида нововведениям:

а) логическое, психологическое, социальное;

б) психологическое, административное, мотивационное;

в) ответы под номерами а) и б);

г) нет верного ответа.

57. Перечисленные авторы: Маслоу, Херцберг, МакКлелланд, Врум - являются разработчиками теорий:

а) организации;

б) власти;

в) мотивации;

г) коммуникации.

## 8. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Понятие менеджмента и система социального управления.
2. Менеджмент в социальной работе и его значения.
3. Менеджмент в социальной работе и его значения.
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. Ролевое 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.

## **9. Учебно-методические материалы по дисциплине**

### 9.1. Основная литература

1. Организация, управление и администрирование в социальной работе: учебник для бакалавров /под ред. Е.И. Холостовой. – М.: изд-во Юрайт, 2012. – 425 с. [http:// e.lanbook.com/view/book/3613/](http://e.lanbook.com/view/book/3613/). Гриф Минобрнауки.

### 9.2. Дополнительная

1. Организация, управление и администрирование в социальной работе / под ред. П.В. Палехова. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 127 с. Гриф УМО (8 экз.).
2. Киенко Т.С. Институциональный анализ мотивации труда в социальной работе // Отечественный журнал социальной работы. 2012. № 1. 21-28.
3. Правовая система «Гарант».
4. Правовая система «Консультант плюс».

### 9.3. Перечень методических указаний (УМП) по проведению конкретных видов учебных занятий

1. Грик Н.А. Организация, управление и администрирование в социальной работе. Учебно-методическое пособие для практических занятий и СРС для студентов специальности 0405400.62 «Социальная работа». – Томск, 2013.- 19 с. (СРС. С.8-17).

## **10. Рейтинговая система оценки качества**

### 10.1. 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 (13 баллов).
2. Работа на практических занятиях и лекциях – систематичность и основательность выступлений, творческий подход при обсуждении проблем, рецензии, вопросы (25 баллов).
3. Контрольная работа по основному содержанию пройденной программы (8 баллов).
4. Подготовка и защита эссе (12 баллов).
5. Компонент своевременности (8 баллов)
6. Промежуточный контроль знаний, тестирование (27 баллов)
7. Оценка конспекта – полнота, содержательность, уровень самостоятельной работы при проработке лекций и подготовки к семинарам (7 баллов).

### 10.2. 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.).

### 10.3. Методика формирования итоговой оценки по дисциплине

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	5	4	4	13

Работа на практических занятиях	9	8	8	25
Контрольная работа	-	8	-	8
Эссе	-	12	-	12
Компонент своевременности	-	8	-	8
Проверка конспекта	-	-	7	7
Тестирование	-	12	15	27
Итого максимум за период	14	52	34	100
Нарастающим итогом	14	66	100	100

Итоговая оценка: 65-100 баллов – зачет; менее 65 баллов – дополнительная аттестация.

**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)