

Федеральное агентство по образованию  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ  
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ

Кафедра истории и социальной работы

Л.Н. Дубовская

**Опыт организационно-административной работы в системе  
социальных служб**

Учебно-методическое пособие к практическим занятиям  
по дисциплине «Опыт организационно-административной работы в  
системе социальных служб, учреждений и организаций»  
для студентов специальности «Социальная работа»  
Гуманитарного факультета

2007

В соответствии с Государственным образовательным стандартом в высших учебных заведениях на V курсе специальности «Социальная работа» изучается курс «Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций».

Пособие представляет собой сборник учебно-методических материалов для проведения практических занятий по курсу «Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций». Каждая тема снабжена вопросами для обсуждения, темами рефератов и сообщений, вопросами для контроля и самоконтроля, списком необходимой для подготовки к занятиям литературой. Пособие рассчитано на подготовку студентов к практическим занятиям, экзамену, курсовым работам, темам, отведенным в рамках курса, для самостоятельного изучения.

## СОДЕРЖАНИЕ

Учебно-методические материалы для проведения практических занятий	4
Вопросы и задания промежуточного контроля	15
Вопросы промежуточного контроля I этапа:	16
Вопросы промежуточного контроля II этапа:	17
Контрольные вопросы по дисциплине	17
Примерная тематика рефератов	18
Вопросы к экзамену по дисциплине «Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций»	20
Словарь	21

## **Учебно-методические материалы для проведения практических занятий.**

### ***Тема 1. Теория организационно-административной работы.***

Возникновение и развитие эмпирической теории организационно-административной работы (ОАР). Понятие «опыт ОАР» и его существенные признаки. Исторический и современный опыт. Отечественный и зарубежный опыт. Конкретный и обобщенный опыт. Эмпирическая теория первичного уровня – отдельного руководителя как организатора и администратора. Опыт личности, группы, коллектива социального учреждения. Метаэмпирическая теория. Опыт как эмпирический инструментарий. Разнообразный и однообразный опыт. Возможности использования опыта руководителей и специалистов, отношений от активной организационно-административной работы.

#### ***Вопросы для подготовки и обсуждения на занятии:***

1. Что значит понятийный инструментарий эмпирической школы.
2. Что нужно, чтобы стать лидером в управлении.
3. Какие основные направления эмпирической школы.
4. Каким принципам рекомендуется придерживаться в установлении линий коммуникаций.

#### ***Темы для докладов и сообщений:***

1. Эволюция теории менеджмента.
2. Эмпирическая теория первичного уровня – отдельного руководителя как организатора и администратора.
3. Особенности управленческих традиций и современный опыт Японии.

#### ***Литература:***

1. Атаманчук Г.В. Государственное управление (организационно-функциональные вопросы). Учеб. пособие. – М.: Экономика. 2000.

2. Балацкий Е. Государственный сектор в системе макроэкономического регулирования // Проблемы теории и практики управления.
3. Беляцкий Н. Изменение функций руководителя в новых условиях // Проблемы теории и практики управления. 2001.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения., М.: 2004
5. Вершигора Е.Е. Менеджмент: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2001.
6. Глазунова Н.И. Государственное управление как система. М., 2001.
7. Глинский Б. О Японском опыте управления // Проблемы теории и практики управления. 2001.
8. Зеркин Д.П., Игнатов В.Г. основы теории государственного управления, Ростов н/Д., 2004.
9. Кнорринг В.И. Основы государственного и муниципального управления: Учебник – 3е изд. Доп. – М., 2006.
10. Кнорринг В.И., Гулямов В.Г. Основы теории государственного управления. Ростов н/Д., 2000.
11. Маконнелл К.Д., Брю С.Л. Экономикс. М., 2001.

## ***Тема 2. Правовая основа организационно-административной работы.***

ОАР как вид трудовых отношений. Правовой статус социальных служб, учреждений и организаций. Руководитель как организатор и администратор. Их основные задачи и функции. Конкретные ситуации и их правовые характеристики. Правовые последствия решения конфликтных ситуаций в практике руководителей социальной сферы. Типичные и нетипичные практические ситуации, их анализ и возможные решения.

### ***Вопросы для подготовки и обсуждения на занятии:***

1. Что нужно. Чтобы стать лидером в управлении.
2. Назовите основные критерии делового успеха организации, охарактеризуйте их.
3. Что необходимо для успеха организации.
4. Какими организаторскими способностями должен обладать руководитель.

### ***Темы для докладов и сообщений:***

1. Организационно-административная работа как вид трудовых отношений.
2. Сущность ролевых функций руководителя как организатора и администратора.
3. Управление как главный фактор делового успеха.
4. Понятие о структуре организации и ее подразделениях социальной сферы.

### ***Литература:***

1. Государственное и муниципальное управление. Менеджмент территорий и отраслей. – СПб.: ИУЭ, 2001.
2. Государственная служба: теория и организация: Курс лекций / Под ред. Е.В. Охотского, В.Г. Игнатова. – Ростов н/Д: Феникс, 2002.
3. Государственное управление: теория и организация. Учебник. – М.: Статут, 2000.
4. Кравченко А.И. История менеджмента: Учеб. пособие. – М.: Академический проспект, 2000.
5. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения: Учебник. – М.: Дело. 2000.
6. Практикум по теории управления: Учебн. Пособие. Под ред. В.Н. Парахиной, Л.И. Утвицкого. – М.: Финансы и статистика. 2003.
7. Пищулин Н.П., Пищулин С.Н., Бетуганов А.А. Социальное управление: теория и практика: Учеб. пособие: в 2 т. – М.: ИКЦ «Академкнига», т 1. 2003.
8. Щербина В.В. Социальные теории организации: Словарь. – М.: ИНФРА-М., 2000.

### ***Тема 3. Нормативный инструментарий организационно-административной работы.***

Понятие «нормативный инструментарий ОАР». Система нормативных инструментов. Распорядок дня. Средства ориентации – словесные, нумерационные, пиктографические, комбинированные. Уставы, положения и

должностные инструкции. Их структура и содержание. Режимы труда и отдыха. Система организационных норм – нормы времени, нормы обслуживания, нормы численности, нормы управляемости.

***Вопросы для подготовки и обсуждения на занятии:***

1. Назначение, состав норм и нормативов используемых в управлении.
2. Определение объемов работ, выполняемых работниками в единицу времени.
3. Установление количества обслуживающих и обслуживаемых.

***Темы для докладов и сообщений:***

1. Оформление системы социальной работы в начале 90-х гг. XX в.
2. Становление системы социальной защиты населения.
3. Нормативно-правовая база социальной работы в РФ.

***Литература:***

1. Атаманчук Г.В. Государственное управление (организационно-функциональные вопросы). Учеб. пособие. – М.: Экономика. 2000.
2. Глазунова Н.И. Государственное управление как система. М., 2001.
3. Дафт Р.Л. Менеджмент. СПб., 2000.
4. Зеркин Д.П., Игнатов В.Г. Основы теории государственного управления, Ростов н/Д., 2004.
5. Кнорринг В.И. Основы государственного и муниципального управления: Учебник – 3е изд. Доп. – М., 2006.
6. Кнорринг В.И. Теория, практика и искусство управления. М.; 2001.
7. Пикулькин А.В. Система государственного управления. М., 2000.
8. Психология и этика делового общения, под ред. Лавриенко В.Н., М., 2000.
9. Статистика. Курс лекций. М., 2000.
10. Социальный менеджмент: Учеб. пособ. В.Н. Иванов, В.И. Патрушев, Н.С. Данакин и др. – М.: Высш. Шк., 2001.

#### ***Тема 4. Статистическое и диагностическое содержание организационно-административной работы.***

Процессы создания, становления и развития социальных учреждений, организаций. Особенности данных процессов на конкретных примерах. Методики создания социальных учреждений, организаций. Типичные «болезни роста». Практические методики развития социальных учреждений – инновационные, обучающего консультирования, внешнего и внутреннего консалтинга. Содержание конкретной методики. Опыт стратегии и тактики совершенствования деятельности социального учреждения.

##### ***Вопросы для подготовки и обсуждения на занятии:***

1. Можно ли технологию управления считать методом управления.
2. Имеются ли критерии эффективности технологии организационно-административной работы.
3. Назовите оправдавшие себя в практике технологии совершенствования деятельности социального учреждения.

##### ***Темы для докладов и сообщений:***

1. Отличие бюджетной организации от потребительского кооператива.
2. Решение проблем делегирования в социальном менеджменте.
3. Роль маркетинговой службы в организациях социальной сферы.

##### ***Литература:***

1. Атаманчук Г.В. Государственное управление (организационно-функциональные вопросы). Учеб. пособие. – М.: Экономика. 2000.
2. Беляцкий Н. Изменение функций руководителя в новых условиях / Проблемы теории и практики управления. 2000 № 3.
3. Булыгин Ю.Е., Волковский В.И. Основы теории организации социального управления: Учеб. пособие. – М.; ЧеРо. 2000.
4. Гневко В.А. Государственное и муниципальное управление: Менеджмент территорий и отраслей. – СПб.: ЧУЭ, 2001.



5. Государственная служба: теория и организация: Курс лекций / Под ред. Е.В. Охотского, В.Г. Игнатова. – Ростов н/Д: Феникс, 2002.
6. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения: Учебник. – М.: Дело. 2000.
7. Магура М.И., Курбатова М.Б. Современные персонал-технологии. – М.; 2001.
8. Основы современного социального управления.: теория и методология / Под ред. В.Т. Иванова. – М.: Экономика. 2000.
9. Практикум по теории управления: Учебн. Пособие. Под ред. В.Н. Парахиной, Л.И. Утвицкого. – М.: Финансы и статистика. 2003.
10. Социальный менеджмент: Учеб. пособ. В.Н. Иванов, В.И. Патрушев, Н.С. Данакин и др. – М.: Высш. Шк., 2001.

***Тема 5. Технологическое содержание организационно-административной работы.***

Понятие «технология ОАР». Методики анализа технологий ОАР. Подготовка организационно-административных документов (применительно к первичному уровню) – приказов и распоряжений. Обеспечение их «правовой чистоты». Государственные стандарты России на организационно-административную документацию. Разработка планов организационно-технических мероприятий. Технологии разработки комплексных планов в социальных учреждениях. Процесс реализации административных решений. Опыт использования систем контроля исполнения. Современные технологии подготовки и проведения совещаний, заседаний.

***Вопросы для подготовки и обсуждения на занятии:***

1. Понятие виды унифицированных систем в подготовке в подготовке организационно-административных документов.
2. Деятельность международной организации по стандартизации.
3. Объяснение правовой чистоты организационно-административных документов (приказов, распоряжений).

### ***Темы для докладов и сообщений:***

1. технологии разработки комплексных планов в социальных учреждениях.
2. Государственные стандарты на организационно-административную документацию.
3. Опыт использования систем контроля исполнения.

### ***Литература:***

1. Ануреева В.И. Делопроизводство: Практическое пособие / Изд-е 10-е пераб. и доп. – М., 2005.
2. Березина Н.М., Воронцова Е.П., Лысенко Л.П. Современное делопроизводство. 2-е изд. – СПб. Питер, 2006.
3. Варламова Л. Международная стандартизация: проблемы в терминологии // Служба кадров, 2007.
4. Грудинина М.В. Требования стандартов к оформлению документов / Секретарское дело 2005.
5. Геловани В.А., Башлыков А.А. и др. Интеллектуальные системы поддержки принятия решений в нестандартных ситуациях с использованием современной информационной технологии., М., 2003.
6. Дафт Р.Л. Менеджмент. СПб., 2000.
7. Делопроизводство (организация и технологии документального обеспечения управления): Учебник для вузов / Кузнецова Т.В., Санкина Л.В., Быкова Г.А. и др., Под ре. Т.В. Кузнецовой. – М.: Юнити-ДАНА, 2001.
8. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие – 4-е изд. – М., ИНФРА, 2006.

### ***Тема 6. Результирующее содержание организационно-административной работы.***

Понятие «результативность ОАР». Виды результатов ОАР. Результаты работы социального учреждения в целом. Результаты работы подразделений. Модели высокорезультативного опыта ОАР в различных структурах – социальной защиты, образования, здравоохранения, правоохранительных

органах. Методики результативности ОАР. Основные факторы высокой и низкой результативности. Типичные причины низкой результативности ОАР.

***Вопросы для подготовки и обсуждения на занятии:***

1. Какие основные методики используются в процессе организационно-административной работы.
2. Какие различают виды результатов применительно к организационно-административной работе.
3. Что означает понятие «результативность организационно-административной работы».

***Темы для докладов и сообщений:***

1. результаты работы социального учреждения слагающие из подразделений.
2. Модели высокорезультативного опыта организационно-административной работы в различных структурах социальной сферы.
3. Методики и основные факторы результативности организационно-административной работы.

***Литература:***

1. Балабанов И.Т. Инновационный менеджмент. СПб., 2001.
2. Бурцев В.В. Организация системы государственного финансового контроля в РФ., М., 2002.
3. Бурцев В.В. Внутренний контроль: Основные понятия и организация поведения / Менеджмент в России и за рубежом. 2002.
4. Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке. М., 2004.
5. Друкер П. Новые реальности. М., 2001.
6. Кнорринг В.И. Основы государственного и муниципального управления: Учебник – 3е изд. Доп. – М., 2006.
7. Радченко А.И. Основы государственного и муниципального управления: системный подход. Ростов н/Д., 2003.
8. Социальное управление: региональный уровень. Учеб. пособ. / Под ред. Игнатова В.Г. Ростов н/Д., М., 2002.

9. Управление организацией. Учебник / Под ред. Поршнева А.Г., Румянцевой З.Н., Соломатина Н.А. 2-е изд., перераб. и доп. М., 2001.

***Тема 7. Практика кадрового обеспечения организационно-административной работы.***

Понятие «кадровое обеспечение». Разновидности кадрового обеспечения. Особенности практики «вчера специалист – сегодня руководитель». Набор со стороны. Конкурсная система – ее внешние и внутренние механизмы. Практика формирования и использования кадрового резерва. Проблемы профессионализма кадров, выполняющих организационно-административную работу. Методы оценки уровня профессионализма. Анализ модели «руководитель, работавший в одной сфере, и перешедший в систему социальной работы».

***Вопросы для подготовки и обсуждения на занятии:***

1. Какой смысл вкладывают специалисты в понятие «опыт кадрового обеспечения» организационно-административной работы.
2. Профессионализм деятельности и характеристики кадров выполняющих организационно-административную работу.
3. Технологии развития профессиональной компетенции.

***Темы для докладов и сообщений:***

1. Проблемы профессионализма кадров, выполняющих организационно-административную работу.
2. Конкурсная система ее внешние и внутренние механизмы.

***Литература:***

1. Басовский Л.Е. Менеджмент. Учебное пособие – М.: Инфра – М., 2000.
2. Вагин И. Думай и побеждай: Практическая психология. М., ВАИР-Пресс, 2001.
3. Власова Н.М. Руководство по управлению людьми: Инструменты власти и влияния. М.: ИНФРА-М.. 2000.

4. Игнатов В.Г., Алпастова Л.Н. Теория управления. Учеб. курс. Изд. Центр «Мар Т»., 2006.
5. Пищулин Н.П., Пищулин С.Н., Бетуганов А.А. Социальное управление: теория и практика: Учеб. пособие: в 2 т. – М.: ИКЦ «Академкнига», т 1. 2003.
6. Социальная работа: введение в профессиональную деятельность: Учебное пособие / отв. ред. проф. А.А. Козлов. М., 2004.
7. Фахутдинов Р.А. Организация производства. М., 2001.
8. Холостова Е.И. Учебное пособие: «Социальная работа», - М.: 2004.

***Тема 8. Повышение квалификации кадров, выполняющих организационно-административную работу.***

Значение обновления, пополнения и совершенствования организационно-административной компетентности в современных условиях. Практические формы и методы повышения квалификации кадров, их назначение и характеристика. Возможности использования примеров из практического опыта в учебных целях. Технологии «перевода опыта» в учебный материал. Применение инновационно-деятельностных игр и тренингов. Метод конкретных ситуаций, их разновидности и особенности применения в учебном процессе.

***Вопросы для подготовки и обсуждения на занятии:***

1. Роль личностных качеств социального работника.
2. Управление самостоятельной работой студентов.
3. Методы саморазвития и самореализации.

***Темы для докладов и сообщений:***

1. Подготовка управленческого персонала и его эффективное использование в организационно-административной работе.
2. Системный подход к развитию персонала в социальной сфере.
3. Требования к знаниям, умениям и личным качествам социального менеджера.

### ***Литература:***

1. Бороздина Г.В. психология делового общения. М., 2004.
2. Игнатов В.Г., Албастова Л.Н. Теория управления. Учеб. курс. Изд. Центр «Мар Т»., 2006.
3. Психология и этика делового общения / Под ред. Лавриненко В.Н., М., 2000.
4. Лицерева Е.Ю. Управление персоналом: Учебное пособие. – Томск: Изд-во НТЛ, 2002.
5. Социальная работа. Введение в профессиональную деятельность: Учебн. Пособие / отв. ред. проф. А.А. Козлов. – М.: Логос, 2004.
6. Тетерский С.В. Введение в социальную работу: Учебное пособие. – М.: Академический проект, 2002.
7. Ткаченко Ю.А. Организационные и правовые основы обучения государственных служащих: Учебн. Пособие. – М., 2001.
8. Фирсов М.В.. Студенова Е.Г. Теория социальной работы: Учебн. Пособие – М., Гуманит. Изд. Центр «Владос», 2000.
9. Холостова Е.И. Социальная работа: Учеб. пособ: - М., ИТК «Дашков и Ко». 2004.

### ***Тема 9. Деловой имидж кадров, выполняющих организационно-административную работу.***

Понятие «деловой имидж». Слагаемые делового имиджа и его связь с уровнем профессионализма. Практические проблемы оценки и изменения «делового имиджа». Типичные «организационно-административные болезни» руководителя – «увлечение командованием», «руководящее чванство», «организационная жадность». Мотивация изменения / улучшения «делового имиджа».

### ***Вопросы для подготовки и обсуждения на занятии:***

1. Понятие «деловой имидж».
2. Мотивации успеха руководителя.

3. Каковы слагаемые делового имиджа кадров.

***Темы для докладов и сообщений:***

1. Причины неудач в карьере руководителей.
2. Методы улучшения параметров работы руководителя.
3. Что нужно, чтобы стать современным руководителем.

***Литература:***

1. Вершигора Е.Е. Менеджмент: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2003.
2. Гаврилова Г.А. Проблемы искусственного интеллекта // Санкт-Петербургский университет. 2001. № 3.
3. Геловани В.А., Башлыков А.А. и др. Интеллектуальные системы поддержки принятия решений в нестандартных ситуациях с использованием современной информационной технологии., М., 2003.
4. Гуревич П.С. Приключения имиджа. М., 2004.
5. Конфликтология. – Ростов н/Д., 2000.
6. Красовский Ю.Д. Организационное поведение. М., 2000.
7. Кнорринг В.И. Основы государственного и муниципального управления: Учебник – 3е изд. Доп. – М., 2006.
8. Моргунов Е.Б. Модели и методы управления персоналом. М., 2001.
9. Морозов А.В. Деловая психология. СПб., 2000.
10. Социальная работа: Теория и практика. Учебн. Пособие / отв. ред. проф. А.С. Сорбина. – М., 2001.
11. Холостова Е.И. Социальная политика. – М., 2000.

**Вопросы и задания промежуточного контроля**

Промежуточный контроль за усвоением учебного материала осуществляется в ходе I и II контрольной точки. На первом этапе проверяются знания применительно к опыту организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций в современной России. Целостное представление о нормативно-правовой базе ОАР. Раскрытие содержания и методик организационно-административной работы, новых

технологий применительно к системе социальных учреждений и организаций. Формирование целостного теоретического, методологического, методического и конкретно – ситуативного представления об инновациях ОАР. (Тема 1-5).

На втором этапе проверяется приобретение знаний опыта кадрового обеспечения, характеристики, составляющие, практические проблемы оценки и изменения «делового имиджа». Информационно-практическая основа изучения, распространения и внедрения передового опыта ОАР. (Тема 6-9).

***Вопросы промежуточного контроля I этапа:***

1. Что значит понятийный инструментарий эмпирической школы.
2. Что нужно, чтобы стать лидером в управлении.
3. Какие основные направления эмпирической школы.
4. Каким принципам рекомендуется придерживаться в установлении линий коммуникаций.
5. Что нужно. Чтобы стать лидером в управлении.
6. Назовите основные критерии делового успеха организации, охарактеризуйте их.
7. Что необходимо для успеха организации.
8. Какими организаторскими способностями должен обладать руководитель.
9. Назначение, состав норм и нормативов используемых в управлении.
10. Определение объемов работ, выполняемых работниками в единицу времени.
11. Установление количества обслуживающих и обслуживаемых.
12. Можно ли технологию управления считать методом управления.
13. Имеются ли критерии эффективности технологии организационно-административной работы.
14. Назовите оправдавшие себя в практике технологии совершенствования деятельности социального учреждения.
15. Понятие виды унифицированных систем в подготовке в подготовке организационно-административных документов.
16. Деятельность международной организации по стандартизации.



17.Объяснение правовой чистоты организационно-административных документов (приказов, распоряжений).

***Вопросы промежуточного контроля II этапа:***

1. Какие основные методики используются в процессе организационно-административной работы.
2. Какие различают виды результатов применительно к организационно-административной работе.
3. Что означает понятие «результативность организационно-административной работы».
4. Какой смысл вкладывают специалисты в понятие «опыт кадрового обеспечения» организационно-административной работы.
5. Профессионализм деятельности и характеристики кадров выполняющих организационно-административную работу.
6. Технологии развития профессиональной компетенции.
7. Роль личностных качеств социального работника.
8. Управление самостоятельной работой студентов.
9. Методы саморазвития и самореализации.
10. Понятие «деловой имидж».
11. Мотивации успеха руководителя.
12. Каковы слагаемые делового имиджа кадров.

**Контрольные вопросы по дисциплине**

1. Что означает понятие «опыт ОАР».
2. Что представляет собой эмпирическая теория ОАР.
3. Какими основными понятиями оперируют представители эмпирической теории ОАР.
4. Какие нормативно-правовые акты образуют базу ОАР.
5. Что отражает понятие «нормативный инструментарий ОАР».
6. Каково основное содержание ОАР.
7. Что имеют в виду, когда говорят о статическом содержании ОАР.

8. Какие основные проблемы выражают с помощью понятия «динамическое содержание ОАР».
9. Что означает понятие «технологическое содержание ОАР».
10. Какие основные методики используются в процессе ОАР.
11. Какие различают виды результатов применительно к ОАР.
12. Какой смысл вкладывают специалисты в понятие «опыт кадрового обеспечения ОАР».
13. Какие используются на практике формы и методы повышения кадров, выполняющих ОАР.
14. Каковы слагаемые делового имиджа кадров, выполняющих ОАР.
15. Что включает в себя информационно-практическая основа изучения, распространения и внедрения опыта ОАР.
16. Какие используются на практике формы и методы получения информации об опыте ОАР.
17. По каким признакам можно систематизировать практический опыт ОАР в социальных учреждениях, организациях.
18. какие средства применяют на практике для распространения опыта ОАР.
19. Что характерно для системы и процесса внедрения передового опыта ОАР.
20. Каким образом можно оценить эффективность внедрения (освоения) того или иного опыта ОАР.

### **Примерная тематика рефератов**

1. Система нормативно-правовых актов, определяющих организационно-административную работу в центрах социального обслуживания.
2. Система нормативно-правовых актов, регламентирующих организационно-административную деятельность в системе социальной работы.
3. Система нормативно-правовых актов, составляющих основу организационно-административной работы в органах, учреждениях и организациях образования.

4. Система нормативно-правовых актов, определяющих организационно-административную работу в органах, учреждениях и организациях здравоохранения.
5. Система нормативно-правовых актов, регламентирующих организационно-административную работу в органах, учреждениях и организациях армии.
6. Система нормативно-правовых актов, составляющих основу организационно-административной работы в правоохранительных органах.
7. Статическое и динамическое содержание организационно-административной работы в системе социальных учреждений и организаций.
8. Методики развития социальных учреждений в современной практике.
9. Технологическое содержание организационно-административной работы в системе социальных учреждений и организаций.
10. Практические методики реализации технологий организационно-административной работы.
11. Результирующее содержание организационно-административной работы.
12. Используемые методики для оценки результативности организационно-административной работы.
13. Опыт кадрового обеспечения организационно-административной деятельности в системе социальной работы.
14. Практика кадрового обеспечения организационно-административной работы в конкретном социальном учреждении.
15. Практика повышения квалификации кадров, выполняющих организационно-административную работу, в конкретных социальных учреждениях.
16. Основные составляющие формирования делового имиджа в процессе организационно-административной работы.
17. Формы и методы оценки делового имиджа руководителей социального учреждения.

18. Организация информационной системы для изучения передового опыта организационно-административной работы в конкретных социальных учреждениях.
19. Формы и методы, используемые на практике для распространения передового опыта организационно-административной работы.
20. Практика применения средств для внедрения (освоения) передового опыта организационно-административной работы.

**Вопросы к зачету, экзамену по дисциплине «Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций»**

1. Нормативно-правовая база организационно-административной работы.
2. Эмпирическая теория ОАР.
3. Организационно-административная работа как разновидность трудовых отношений.
4. Нормативно-правовой инструментарий ОАР.
5. Статическое содержание ОАР.
6. Динамическое содержание ОАР.
7. Технологическое содержание ОАР.
8. Результирующее содержание ОАР.
9. Методики организационно-административной работы.
10. Методики создания социальных учреждений, организаций.
11. Методики развития социальных учреждений, организаций.
12. Методики анализа технологий ОАР.
13. Методики оценки результативности ОАР.
14. Содержание и методики ОАР в центрах социального обслуживания.
15. Содержание и методики ОАР в системе социальной работы.
16. Содержание и методики ОАР в учреждениях и организациях образования.
17. Содержание и методики ОАР в учреждениях и организациях здравоохранения.
18. Понятие и принципы организации труда.
19. Содержание и методики ОАР в правоохранительных органах.

20. Практика кадрового обеспечения ОАР в системе социальной работы.

21. Формы и методы повышения квалификации кадров, выполняющих ОАР в системе социальной работы.

22. Деловой имидж кадров, выполняющих организационно-административную работу.

## СЛОВАРЬ

**Администрирование** – управление, умение практически организовать исполнительно-распорядительную и производственную деятельность, заведование.

**Адаптация профессиональная** – приспособление, включение работников в производственную среду, привыкание человека к требованиям профессии, усвоение им производственно-технических и социальных норм поведения, необходимых для выполнения трудовых функций.

**Влияние социальное** – асимметричные отношения между людьми, когда один человек имеет возможность воздействовать на другого.

**Высвобождение персонала** – вид деятельности предусматривающий комплекс мероприятий по соблюдению правовых норм и организационно-психологической поддержке со стороны администрации при увольнении работников.

**Группа социальная** – совокупность людей имеющих общий социальный признак и выполняющих общественно-необходимую функцию в общей структуре общественного разделения труда и деятельности.

**Информация** – совокупность сведений о внутреннем и внешнем состоянии управляемой системы используемых для оценки ситуации и разработки управленческих решений

**Задача управления** – предметы решения, предполагающий необходимость действий по переводу объекта управления в иное состояние.

**Закономерности управления** – объективные, необходимые, устойчивые и существенные отношения, связи, определяющие развитие и функционирование систем управления.

**Звено управления** – элемент системы управления, в качестве которого может быть ее структурный элемент или отдельный специалист.

**Искусство управления** – умение применять научные знания по управлению, использовать накопленный опыт и полученные навыки творчески применительно к данной конкретной управленческой ситуации.

**Кадры управления** – работники (служащие), профессиональная деятельность которых полностью или преимущественно связана с выполнением функций управления.

**Качество управления** – оценка процесса управления, определяемая степенью достижения поставленной цели.

**Коллегиальность** – совместное выполнение управленческих функций коллегиальным органом управления.

**Коммуникация** – Процесс обмена информацией в социальной системе.

**Контроль** – функция управления, устанавливающая степень соответствия принятых решений фактическому состоянию социальной системы, выявляющая отклонения и их причины.

**Концепции** – совокупность понятий и связей между ними, определяющая основные направления развития и свойства какого-либо явления.

**Координация** – согласование действий элементов внутри социальной системы и внешних систем по отношению к рассматриваемой системе для достижения общих целей.

**Критерий** – признак, на основании которого выполняется оценка, сравнение альтернатив, классификация объектов управления.

**Лидер управления** – человек, способный выдвигать продуктивные цели развития, находить оптимальные пути их достижения и объединять разных людей в социальные организации для решения общих задач, максимально использовать творческие возможности как своей личности, так и окружающих его людей, в том числе талантливых, одаренных, неординарных.

**Личность** – конкретное выражение сущности человека, определенным образом реализована интеграция в индивиде социально значимых черт и социальных отношений данного общества.

**Мотивация управления** – побуждение работника к управленческой деятельности путем воздействия на всю систему потребностей интересов

личности, группы, организации, возбуждения их осознанной социальной активности.

**Норма** – минимальное или предельное количество чего-либо, допускаемое к использованию в процессе достижения целей, например: норма времени, норма ресурсов, в том числе социальных, информационных, организационных и т.п.

**Организационная структура** – структура объекта управления (системы, организации), отражающая взаимодействие между его элементами. Она может быть линейной, функциональной, функционально-линейной, программно-целевой, матричной.

**Организация** – объединение людей, совместно реализующих программу или цель, действующих на основе определенных правил (формальных и неформальных). Различаются 2 формы организации: формальные и неформальные.

**Организованность** – наличие определенного порядка или степень упорядоченности социальной системы.

**Подсистема** – часть системы, которая изучается и рассматривается самостоятельно и сама обладает системными свойствами.

**Принципы управления** – основные правила, которые должны соблюдаться субъектами управления при принятии различного рода управленческих решений. Принципы являются основной формой целенаправленного использования объективных законов в практике управления.

**Проблема социальная** – объективно возникающая в процессе функционирования противоречие; задача требующая решения средствами социального управления.

**Программа** – комплекс мероприятий по реализации одной или нескольких целей. Оценка и выбор вариантов программ по различным критериям.

**Проект социальный** – совокупность расчетов для построения социального объекта по его модели. Реализация проекта требует наличия: а) управленческой концепции, б) разработки совокупности действий, исполнителей и средств не только определения целей, но и их достижения.

**Разделение труда в управлении** – форма его организации в аппаратах управления, при которой управленческий процесс делится на отдельные элементы, функции, каждая из которых выполняется той или иной группой или отдельными работниками.

**Резервы** – ресурсы находящиеся на хранении (не используемые в данный момент) и предназначенные для удовлетворения спроса на эти ресурсы в будущем.

**Ресурсы** – запасы сырья, земли, кадров, управленческих знаний и навыков, научных данных и т.п., которые используются в процессе управления.

**Решение управленческое** – социально-психологический и интеллектуальный акт выбора одной или нескольких альтернатив из множества возможных вариантов.

**Руководство** – ведущая, направляющая, организующая и регулирующая деятельность субъекта управления (орган управления, отдельного руководителя).

**Саморегулирование** – способность системы самостоятельно без воздействия извне реагировать на внешние воздействия, нарушающие ее нормальное функционирование. Саморегулирование достигается с помощью обратной связи и осуществляется в форме самонастройки и самоорганизации.

**Самоуправление** – самостоятельность социальных организаций, заключающаяся в реальной возможности и праве самостоятельно и под свою ответственность, решать важные вопросы своей жизнедеятельности и принимать управленческие решения для достижения конечных результатов. Самоуправление связано с изменением соотношения централизации и децентрализации в системе управления.

**Социальные технологии** – инновационный раздел социологии управления, изучающий систему методов выявления и использования скрытых потенциалов социальной системы, получения социального результата при наименьших управленческих издержках.

**Стиль управления** – совокупность наиболее характерных устойчивых методов решения проблем, используемых руководителями в практической управленческой деятельности.



**Труд управленческий** – целесообразная деятельность человека, выполняемая в процессе управления. В процессе управленческого труда материальные ценности непосредственно не создаются, но он имеет производительный характер потому что его затраты общественно необходимы и постоянно возрастают, так как без управления никакое общественное производство и нормальная жизнедеятельность невозможны.

**Функция управления** – определенный вид управленческой деятельности, объективно необходимой для обеспечения установленного воздействия субъекта управления на объект управления.

**Цель управления** – желаемое, возможное и необходимое состояние системы, которое должно быть достигнуто.

**Определение целей управления** – начальный и важнейший этап процесса управления. Цель управления определяется с учетом имеющихся коренных потребностей и реальных возможностей их удовлетворения.

**Целеполагание** – процесс обоснования и формирования целей развития управляемого объекта на основе анализа общественных потребностей в продукции и услугах и учета имеющихся реальных возможностей их наиболее полного удовлетворения.

**Этика управления** – система нравственных норм, которые определяют поведение субъекта управления в любой управленческой ситуации, которые требуют совмещения основных управленческих принципов с общегуманистическими, нравственными требованиями, что предполагает не только знание основных нравственных норм взаимоотношений между людьми, но и соблюдение их в практической управленческой деятельности.

**Эффективность социального управления** – результативность управления, характеризующаяся степенью использования имеющихся ресурсов для достижения поставленных целей. Это результат управленческой деятельности, который оценивается системой критериев и показателей (экономических, социальных, культурных и др.), позволяющих определить состояние объекта управления количественно и качественно.