

Федеральное агентство по образованию  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ  
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ

Кафедра истории и социальной работы

Л.Н. Дубовская

**Организация, управление и администрирование в социальной работе**

Учебно-методическое пособие к практическим занятиям  
по дисциплине «Организация, управление и администрирование  
в социальной работе»  
для студентов специальности «Социальная работа»  
Гуманитарного факультета

Томск 2007

В соответствии с Государственным образовательным стандартом в высших учебных заведениях на IV курсе специальности «Социальная работа» изучается курс «Организация, управление и администрирование в социальной работе».

Пособие представляет собой сборник учебно-методических материалов для проведения практических занятий по курсу «Организация, управление и администрирование в социальной работе». 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	28
Вопросы промежуточного контроля I этапа:	28
Вопросы промежуточного контроля II этапа:	30
Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация, управление и администрирование в социальной работе»	31
Примерная тематика рефератов	33

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

### ***Тема 1. Концептуальные основы управления социальной работой.***

Ключевые термины: «Управление», «организация» и «администрирование», и их характеристика.

Виды управления – технико-технологическое, биологическое и социальное.

Управление социальной работой как часть социального управления.

Понятие «объект» и «субъект» управления.

Три типичные ситуации управления. АВС: ситуация А – создание (проектирование) системы; ситуация В – функционирование системы; ситуация С – развитие системы.

Концепция управления социальной работой.

Организационный подход. Эмпирическая школа. Социально-психологическая концепция. Системная концепция.

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

1. Сущность процессного подхода в управлении.
2. Управление как процесс коммуникации. Проблемы повышения эффективности коммуникации.
3. Технологии управления социальной сферы.
4. Виды управления и их особенности.

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

1. Теория управления в системе научного знания.
2. Основные понятия и категории науки управления.
3. Внедрение системы управления по целям в российских условиях.
4. Инновационный процесс: этапы, противоречия, проблемы.

### ***Контрольные вопросы:***

1. Какими причинами вызвано управление?
2. Выделите критерии классификации управления.
3. В чем особенности методологии теории управления.
4. Найдите общие и отличительные характеристики категорий управление и менеджмент.
5. Какова диалектика категорий «субъект» и «объект» управления.
6. Правомерно ли отождествлять законы организации и законы управления.

### ***Литература:***

1. Булыгин Ю.Е., Волковский В.И. Основы теории организации социального управления: учеб. пособие. – М.: ЧЕРО. 2000.
2. Ковалев В.Н. Социология управления социальной сферой. М. 2003.
3. Концепция использования информационных технологий в деятельности федеральных органов государственной власти до 2010 года.
4. Коротков Э.М. Концепция Российского менеджмента. – М.: 2004.
5. Локшинов А.Н. Стратегический менеджмент // Учеб. пособие для вузов. – М., ЮНИТИ – ДАНА, 2000.
6. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения. Учебник для вузов. – М; Дело, 2000.
7. Менеджмент социальной работы. Учеб. пособие под ред. Комарова Е.И. и Войтенко А.И. – М: Гуманит. Изд. Центр Владос, 2001.
8. Осадчая Г.И. Социология социальной сферы. М., 2003.
9. Основы современного социального управления:: теория и методология / Под ред. В.Т. Иванова. – М.: Экономика. 2000.
10. Уколов В.Ф. Теория управления. Учебник. М.: экономика, 2003.
11. Холостова Е.И. Учебное пособие: «Социальная работа», - М.: 2004.

## ***Тема 2. Структура управления в системе социальной работы.***

Понятие структура. Виды структур – техническая, социальная, обслуживания, организационная. Основные признаки организационной структуры – состав, соподчиненность и взаимосвязь звеньев, подразделений.

Виды организационных структур управления – линейно-функциональная, по отделениям (дивизиональная), матричная, программно - целевая. Особенности данных организационных структур. Методы диагностики и оценки организационных структур. Стратегия развития организационных структур управления социальной работой.

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

1. Разновидности структур управления. Признаки организационной структуры управления.
2. Виды организационных структур управления.
3. Методы диагностики и оценки организационных структур.

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

1. Управленческое понимание организации как функции.
2. Классификация видов организационных структур управления.
3. Менеджмент эволюции организационных структур управления.

### ***Контрольные вопросы:***

1. В чем отличие организации как функции от организации как социальной системы.
2. Какие ОСУ (организационные структуры управления) относятся к иерархическим (формальным, бюрократическим, механическим).
3. Чем отличаются линейные, функциональные, штабные, дивизионные, матричные, сетевые связи и полномочия.
4. какие тенденции эволюции ОСУ наметились на рубеже XX – XXI веков.

### ***Литература:***

1. Атаманчук Г.В. Государственное управление (организационно-функциональные вопросы), Учеб. пособие. – М.; Экономика. 2000.
2. Булыгин Ю.Е., Волковский В.И. Основы теории организации социального управления: Учеб. пособ – М.: ЧеРо. 2000.
3. Бурганова Л.А. Теория управления. / Учеб. пособ. – М.: ИНФРА – М.: 2007.
4. Гневко В.А. Государственное и муниципальное управление: Менеджмент территорий и отраслей. – СПб.: ИУЭ., 2001.
5. Игнатов В.Г., Алпастова Л.Н. Теория управления. Учеб. курс. Изд. Центр «Мар Т»., 2006.
6. Ковалев В.Н. Социология управления социальной сферой. – М., 2003.
7. Основы современного социального управления: теория и методология/ под ред. В.Т. Иванова. – М., Экономика. 2000.
8. Социальное управление: региональный уровень. Учеб. пособ. / Под ред. Игнатова В.Г. Ростов н/Д., М., 2002.
9. Теория управления. Энциклопедический словарь. М., 2004.
10. Щербина В.В. Социальные теории организации: Словарь. – М.: ИНФРА-М., 2000.

### ***Тема 3. Функция управления в социальной системе.***

Понятие «функции управления». Конкретные и общие функции управления.

Должностные функции или функции применительно к должности. Функции подразделения социального учреждения, предприятия. Характеристика специфики данных функций. Взаимосвязь между организационной структурой и функциями. Общие функции администрирования по Анри Файолю – предвидение, планирование, организация, координация, побуждение и контроль.

Современный состав общих функций управления: прогнозирование, планирование, организация, координация, стимулирование (мотивация), социальный маркетинг, социальные инновации, учет и контроль.

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

1. Понятие «функции управления». Конкретные функции управления.
2. Общие функции управления и средства воздействия.
3. Современный состав общих функций управления.
4. Взаимосвязь функций управления с управленческими процедурами и операциями.

***Темы для докладов и сообщений:***

1. Управленческий труд и его специфика.
2. Законы и закономерности управления.
3. Новая управленческая парадигма – социальный менеджмент.

***Контрольные вопросы:***

1. Что понимать под сущностью и содержанием управленческого труда.
2. В чем выражается профессионализм управления.
3. В чем состоит сущность процессного подхода в управлении.
4. По каким критериям выделяются конкретные функции управления.

***Литература:***

1. Аманчук Г.В. Государственное управление (организационно-функциональные вопросы). Учеб. пособие. – М.: Экономика. 2000.
2. Басовский Л.Е. Менеджмент. Учебное пособие – М.: Инфра – М., 2000.
3. Булыгин Ю.Е., Волковский В.И. Основы теории организации социального управления: Учеб. пособие. – М.; ЧеРо. 2000.
4. Вершигора Е.Е. Менеджмент: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2001.

5. Гневко В.А. Государственное и муниципальное управление: Менеджмент территорий и отраслей. – СПб.: ЧУЭ, 2001.
6. Ковалев В.М. Социология управления социальной сферой. М.: 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. Попов С.Г. Социальный менеджмент: Учебное пособие. – М.: Издательство «Ось-89», 2000.
9. Социальный менеджмент: Учеб. пособие // В.Н. Иванова, В.И. Патрушев и др. – М.: Высш. Шк., 2001.
10. Технология социальной работы: Учеб. пособие для студентов высш. Учебн. Завед. / Под ред. И.Г. Зайнышева. – М.: гуманитар. Изд. Центр. Владос. 2002.

#### ***Тема 4. Программно – целевое управление в социальной сфере.***

Понятие «цель» и «задача». Инструменты системного отображения целей, задач. Правила формирования целей, задач (по Дж. Моррису). Типичные ошибки при определении и формировании целей и задач.

Понятие «программно – целевое управление». Особенности программно – целевого управления и практика его использования. Классификация программ. Специфика и структура социальных программ.

Организационный механизм разработки и практической реализации социальных программ. Оценка эффективности программно – целевого управления.

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

1. Понятие «цель». Классификация целей по видам и признакам.
2. Понятие «задача» в социальной политике в механизме социально-экономического планирования.

3. Ошибки при определении и формировании целей и задач.
4. Оценка эффективности программно-целевого управления.

***Темы для докладов и сообщений:***

1. Социальная политика как инструмент делового менеджмента, правовое обеспечение.
2. Социальные программы, их роль в практическом управлении – отечественный и зарубежный опыт.
3. Проблемы оценки эффективности (неэффективности социальной политики).
4. Правила формулировки целей руководителем (по Дж. Моррисею).

***Контрольные вопросы:***

1. Укажите разновидности организационных планов совершенствования систем управления.
2. Какие принципы лежат в основе разработки социальной политики.
3. Какие ресурсы и в каком объеме требуются для реализации программы целевого управления.
4. как отслеживается и оценивается выполнение программы.

***Литература:***

1. Бургенова Л.А. Теория управления: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА – М., 2007.
2. Глазунова Н.И. Государственное управление как система. М., 2001.
3. Кнорринг В.И. Основы государственного и муниципального управления: Учебник – 3е изд. Доп. – М., 2006.
4. Менеджмент социальной работы: Учеб. пособие для студентов высш. Учеб. заведений / Под ред. Е.И. Комарова и А.И. Войтенко. – М.: гуманит. изд. Центр ВЛАДОС., 2003.

5. Прогнозирование и моделирование в социальной работе: Учеб. пособие для студ. Высш. Учебн. Заведений – М.: Изд. Центр «Академия», 2002.
6. 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.
7. Социальный менеджмент: Учеб. пособие. – М.: Издат. «Ось-89». 2000.
8. Социальный менеджмент: Учеб. пособие / Под ред. В.Н. Иванова. – М.: Высш. Шк., 2001.

### ***Тема 5. Принципы управления социальной работой.***

Значение понятия «принципы управления», их характеристика. Принципы как желательные требуемые правила, нормы, стандарты, процедуры действий, решений. Принципы, как проявление фактического или реального управления.

Основные принципы управления социальной работой – обеспечение обратной связи; социальная диагностика; специализация деятельности; обоснованность принимаемых решений; сочетание стратегического, тактического и оперативного управления, скоординированность и разнообразие практических действий; обеспечение целей, задач и решений ресурсами; организованность процесса управления; ожидаемая и фактическая эффективность.

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

1. Принципы управления социальной работы, практическое значение.
2. Принципы перехода информации в знания «субъекта».
3. Меняются ли принципы управления.
4. По каким критериям можно классифицировать принципы управления.

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

1. Методология и организация процесса разработки управленческого решения.
2. Модели и методы принятия решений. Технологии активизации персонала для творческого поиска идей.
3. Сущность коммуникационного процесса.

### ***Контрольные вопросы:***

1. В чем состоит особенность социального управления.
2. Почему социальные изменения являются одной из оставляющих механизма управления организационными структурами.
3. Какие требования предъявляются к показателям, применяемым в оценке организованности процесса управления.
4. Что входит в понятие социальная мобильность.

### ***Литература:***

1. Албастова Л.Н., Игнатов В.Г. Теория управления: курс лекций – М.: ИКЦ «МАР Т» Ростовн/Д., 2006.
2. Булыгин Ю.Е., Волковский В.И. Основы теории организации социального управления: учеб. пособие. – М.: ЧЕРО. 2000.
3. Бургенова Л.А. Теория управления: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА – М.. 2007.
4. Игнатов В.Г., Алпастова Л.Н. Теория управления. Учеб. курс. Изд. Центр «Мар Т»., 2006.
5. Кнорринг В.И. Основы государственного и муниципального управления: Учебник – 3е изд. Доп. – М., 2006.
6. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения. Учебник для вузов. – М; Дело, 2000.
7. Основы современного социального управления: теория и методология / Под ред. В.Т. Иванова. – М.: Экономика. 2000.

8. Пантелеева Т.С., Червякова Г.А. Экономические основы социальной работы: учеб. пособие для студентов высш. Учебн. Заведений. – М.: ИКЦ «Мар Т» Ростов н/Д. 2006.
9. Попов С.Г. Социальный менеджмент: Учебное пособие. – М.: Издательство «Ось-89», 2000.
10. 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.
11. Сафронова В.М. Прогнозирование и моделирование в социальной работе: Учеб. пособие для студентов высш. Учебн. Заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2002.

#### ***Теме 6. Особенности менеджмента в социальных учреждениях.***

Значение понятия «социальное управление» или «менеджмент». Менеджмент как организованная система или структура. Менеджмент как система органических, предписанных и фактических функций. Менеджмент как процесс, управленческий труд, труд руководителей (менеджеров), менеджмент как наука и искусство. Менеджмент как учебная дисциплина. Особенности менеджмента в системах социальной защиты, помощи, обслуживания.

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

1. Эволюция теории менеджмента.
2. Развитие практики и обучение менеджменту социальной работы.
3. Социальная служба как институциональная основа управления.
4. Развитие практики и обучение менеджменту социальной работы.

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

1. Социальные процессы их сущность и особенности.
2. Становление и развитие социального менеджмента.

3. Сущность системного подхода к управлению.
4. Социальная мобильность населения.

***Контрольные вопросы:***

1. Инновационные теории социального управления, ресурс социального менеджмента.
2. Общие принципы формирования социального менеджмента.
3. Дайте определение законов социального менеджмента.

***Литература:***

1. Бурганова Л.А. Теория управления. / Учеб. пособ. – М.: ИНФРА – М.: 2007.
2. Гневко В.А. Государственное и муниципальное управление: Менеджмент территорий и отраслей. – СПб.: ЧУЭ, 2001.
3. Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке. М., 2004.
4. Зайцев М.Г., Соколова М.И. Стратегический менеджмент. Учебн. М., 2002.
5. Игнатов В.Г., Алпастова Л.Н. Теория управления. Учеб. курс. Изд. Центр «Мар Т», 2006.
6. Коротков Э.М. Концепция Российского менеджмента. М., 2004.
7. Кравченко А.И. История менеджмента: Учеб. пособие. – М.: Академический проспект, 2000.
8. Менеджмент социальной работы: Учеб. пособие для студентов высш. Учеб. заведений / Под ред. Е.И. Комарова и А.И. Войтенко. – М.: гуманит. изд. Центр ВЛАДОС., 2003.
9. Румянцева З.К. Общее управление организацией: Теория и практика: Учебник. М.: ИНФРА – М, 2004.
10. Социальный менеджмент: Учеб. пособие / Под ред. В.Н. Иванова. – М.: Высш. Шк., 2001.
11. Холостова Е.И. Учебное пособие: «Социальная работа», - М.: 2004.

## ***Тема 7. Информационные процессы, системы и технологии.***

Понятия «информационные процессы», «информационные системы» и «информационные технологии».

Информация как основа процесса управления. Технология управления как определенная последовательность работы с информацией. Информационные системы и их разновидности. Личная информационная система специалиста, руководителя. Применение современных организационных и технических средств при работе с информацией. Основные проблемы информатизации, компьютеризации социальных систем.

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

1. Информация основа управленческого решения.
2. Информационные системы и их разновидности, используемые в процессе управления социальной работы.
3. Цели создания информационной системы.
4. Информационные системы общего назначения.

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

1. Особенности управляющей системы и свойства объекта управления в государственной структуре.
2. Информационные системы для управления системой социальной защиты и обслуживания инвалидов.
3. Модели и функции коммуникационного процесса.

### ***Контрольные вопросы:***

1. Что такое управленческая информация.
2. Какие требования предъявляются к качеству управленческой информации и какими методами достигается ее защита.

3. Какое влияние оказывают информационные технологии на эффективность социального управления.
4. В чем принципиальное отличие современных информационных технологий от предшествующих.

### ***Литература:***

1. Бурганова Л.А. Теория управления. / Учеб. пособ. – М.: ИНФРА – М.: 2007.
2. Волков Е.А. – Информатизация управления социально-экономический аспект. – М., 2003.
3. Глухов В.В. Менеджмент. Учебник – СПб.: спец. Лит., 2000.
4. Игнатов В.Г., Алпастова Л.Н. Теория управления. Учеб. курс. Изд. Центр «Мар Т», 2006.
5. Кнорринг В.И. Основы государственного и муниципального управления: Учебник – 3е изд. Доп. – М., 2006.
6. Ковалев В.М. Социология управления социальной сферой. М.: 2003.
7. Коротков Э.М. Концепция Российского менеджмента. – М.: 2004.
8. Менеджмент социальной работы: Учеб. пособие для студентов высш. Учеб. заведений / Под ред. Е.И. Комарова и А.И. Войтенко. – М.: гуманит. изд. Центр ВЛАДОС., 2003.
9. 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.
- 10.Холостова Е.И. Учебное пособие: «Социальная работа», - М.: 2004.

### ***Тема 8. Методы управления социальной работой.***

Значение понятия «методы управления» - как «циклические методы» - от создания до ликвидации систем социальной работы.

Организационные методы управления и их состав.

Методы организационного проектирования социальных учреждений, предприятий.

Методы организационного регламентирования – уставы, положения, должностные инструкции, распорядки дня, режимы труда и отдыха, расписания. Методы организационной ориентации. Специфика использования экономических методов в процессе управления социальной работой. Их влияние на эффективность управления.

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

1. Методы управления социальной работы.
2. Организационные методы управления социальной работы, состав и характеристика.
3. Экономические методы управления социальной работы.
4. Социальные и социально-психологические методы управления.

***Темы для докладов и сообщений:***

1. Направленность, содержание, организационная форма методов управления.
2. Классификация методов управления.
3. Технологии управления – методы управления сложным объектом.
4. Методы анализа социальной сферы (социальный мониторинг).

***Контрольные вопросы:***

1. Дайте определение метода управления.
2. Какие этапы развития прошли методы управления.
3. Можно ли технологию управления считать методом управления.
4. Имеются ли критерии эффективности технологии управления.

### ***Литература:***

1. Альбыстова Л.Н., Мартыненко Т.В. Управление организацией: теории и технологии. М.: РАГС, 2004.
2. Балабанов И.Т. Инновационный менеджмент. СПб., 2001
3. Блинов А.Ю. Внедрение системы управления по целям в российских условиях / Менеджмент в России и за рубежом. 2003 № 1.
4. Граждан В.Д. теория управления. М., 2004.
5. Игнатов В.Г., Албастова Л.Н. Теория управления: Курс лекций – М.: ИКЦ «МАР Т»; Ростов н/Д. 2006.
6. Кнорринг В.И. Основы государственного и муниципального управления: Учебник – 3е изд. Доп. – М., 2006.
7. Менеджмент / Под ред. Проф. Подлесных В.И. СПб., 2003.
8. Основы менеджмента / Под ред. Вачугова Д.Д. М., 2003.
9. Радченко А.И. Основы государственного и муниципального управления: системный подход. Ростов н/Д. 2003.
10. Теория управления. Энциклопедический словарь. М., 2004.

### ***Тема 9. Регулирование и контроль в системе социальной работы.***

Понятия «регулирование» и «контроль», их характеристики. Регулирование как процесс устранения, сглаживания возмущений, отклонений в системе. Контроль как разновидность обратной связи, выявления отклонений.

Направления регулирования – отношений с клиентами; внутри коллективных отношений, отношений «руководитель – группа (коллектив)»; отношения с другими (внешними) структурами.

Виды контроля - экономический (финансовый), организационный (контроль качества работы, исполнения); социальный (контроль отношений, соблюдения этических правил). Методы контроля – выборочный, системный, внезапный, «по ключевым параметрам» и др.

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

1. Понятие «регулирование» и его характеристика.
2. Понятие «контроль» и его характеристика.
3. Направления регулирования в системе социальной работы.
4. Формы и методы контроля используемые в процессе социального управления.

***Темы для докладов и сообщений:***

1. Структура органов правового регулирования.
2. Обеспечение государственной дисциплины и правопорядка.
3. Контроль как функция управления.
4. Поведенческие аспекты и типичные ошибки контроля.

***Контрольные вопросы:***

1. Какова структура органов правового регулирования в Российской Федерации.
2. В чем состоит роль дисциплины и правопорядка в органах правового регулирования.
3. Чем вызвана необходимость контроля в управлении социальной сферы.
4. Как обеспечивается обратная связь в функции контроля.
5. Соотношение категорий контроля и регулирования.

***Литература:***

1. Бурцев В.В. Внутренний контроль: Основные понятия и организация поведения / Менеджмент в России и за рубежом. 2002. №4.
2. Дайле А. Практика контроллинга. М., Финансы и статистика, 2001.
3. Зеркин Д.П., Игнатов В.Г. основы теории государственного управления, Ростов н/Д., 2004.
4. Основы теории управления / Под ред. Парахиной В.Н., Утвицкого Л.И. М., 2003.

5. «О техническом регулировании» Федеральный закон. 01.07.2004.
6. Социальное управление: региональный уровень. Учеб. пособ. / Под ред. Игнатова В.Г. Ростов н/Д., М., 2002.
7. Теория управления энциклопедический словарь. М., 2004.
8. Фахутдинова Р.А. Организация производства. М., 2001.
9. Холостова Е.И. Учебное пособие: «Социальная работа», - М.: 2004.
10. Щербина В.В. Контроллинг: вопросы теории и практики. М., 2003.

### ***Тема 10. Система управления персоналом.***

Понятие «персонал», «человеческие ресурсы», «трудовые ресурсы». Кадровая политика и современные требования к специалисту по социальной работе. Социальные ресурсы: пути реализации, особенности социальных ресурсов.

Основные составляющие системы управления персоналом в социальных учреждениях. Развитие персонала. Переводы, переходы, сокращения и увольнения. Проблема «социальной защищенности самих защищающих».

Основные проблемы кадровой политики в социальной сфере. Квалификационные характеристики специалиста социальной работы.

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

1. Понятие «персонал».
2. Понятие «человеческие ресурсы».
3. Понятие «трудовые ресурсы».
4. Основные составляющие системы управления персоналом в социальных учреждениях.

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

1. Системный подход к развитию персонала в социальной сфере.
2. Кадровый менеджмент, роль человеческого фактора в управлении.

3. Кадровая политика в учреждении социальной отрасли.
4. Роль лидерства в кадровом менеджменте.

***Контрольные вопросы:***

1. Дайте определение понятию социальной ответственности в управлении персоналом.
2. Что такое коммуникативное и инновационное поведение организации по оптимизации процесса управления персоналом.
3. Что такое самоопределение, самосознание и чувство коллектива.
4. Что такое психологическая манипуляция при управлении персоналом.

***Литература:***

1. Албастова Л.Н., Игнатов В.Г. Теория управления: курс лекций – М.: ИКЦ «МАР Т» Ростовн/Д., 2006.
2. Аверин А.Н. Социальная политика и подготовка управленческих кадров: Учебн. Пособие – 2е изд. – М.; «Дашков и К», 2007.
3. Бурганова Л.А. Теория управления. / Учеб. пособ. – М.: ИНФРА – М.: 2007
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. Менеджмент социальной работы: Учеб. пособие для студентов высш. Учеб. заведений / Под ред. Е.И. Комарова и А.И. Войтенко. – М.: гуманит. изд. Центр ВЛАДОС., 2003.
7. Основы менеджмента / Под ред. Вачугова Д.Д, М., 2003.
8. Социальный менеджмент: Учеб. пособие // В.Н. Иванова, В.И. Патрушев и др. – М.: Высш. Шк., 2001.
9. Уколов В.Ф. Масс А.Н., Быстряков И.К. Теория управления. Учебник. М., 2003.

10.Щекин Г.В. основы кадрового менеджмента. Киев., 2004.

### ***Тема 11. Мотивационная основа управления.***

Основные понятия – «стимулы», «мотивы», «стимулирование», «мотивация» их характеристика.

Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей А. Маслоу; двухфакторная модель мотивации Ф. Герцберга. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий В. Врума; теория справедливости; теория относительного разнообразия индивидуальной и групповой мотивации Е. Комарова. Мотивация повышения доверия населения к органам власти.

Методы стимулирования труда в социальных учреждениях и практика их использования.

Методы изучения и развития мотивации персонала.

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

1. Понятие «стимул», «стимулирование» и их характеристика.
2. Понятие «мотивы», «мотивирование» и их характеристика.
3. Методы стимулирования труда в социальных учреждениях и практика их использования.
4. Методы изучения и развития мотивации персонала.

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

1. Факторы, стимулирующие мотивацию труда.
2. особенности управления персоналом как процесс.
3. Теоретические основы стимулирования персонала.
4. Комплексная система стимулирования персонала.

### ***Контрольные вопросы:***

1. Рассмотрите систему взаимосвязи между целями организации и личными целями персонала.
2. Что должен делать руководитель, если сотрудник допустил ошибку.
3. Что означает социальный регулятор организационного поведения.
4. Какие технологии стимулирования персонала побуждают к эффективному труду.

### ***Литература:***

1. Албастова Л.Н., Игнатов В.Г. Теория управления: курс лекций – М.: ИКЦ «МАР Т» Ростовн/Д., 2006.
2. Волкова К.В., Казакова Ф.К. Предприятие. Положение об отделах и службах. Справочное пособие. – М.: Экономика, 2000.
3. Гончарук В.А. Развитие предприятия. – М.: 2000.
4. Ковалев В.М. Социология управления социальной сферой. М.: 2003.
5. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения. Учебник для вузов. – М; Дело, 2000.
6. Менеджмент социальной работы: Учеб. пособие для студентов высш. Учеб. заведений / Под ред. Е.И. Комарова и А.И. Войтенко. – М.: гуманит. изд. Центр ВЛАДОС., 2003.
7. Никифорова Л.К. Аттестация персонала // Служба кадров. – 2000.
8. Производственный менеджмент. Учебн. для вузов / Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: Юнити – ДАНА, 2000.
9. Система управления социального обслуживания /Л.В. Топчий/ Социальное обслуживание. – 2005.
10. Точинская Ж. Повышение квалификации персонала – оценка эффективности // Человек и труд. 2005.
11. Таран В. Кадровая политика и ее типы // Служба кадров. – 2005.

## ***Тема 12. Организация труда в социальных учреждениях.***

Понятие «организация труда» как соотношение между предметом труда, средствами труда и квалификацией «человека работающего». Организация индивидуального и группового (коллективного) 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; рационализация форм и методов труда; стандарты условий труда; сочетание режимов труда и отдыха.

Полномочия социальных работников как система должностных задач, обязанностей, прав и ответственности.

Профессиональная компетенция и личностные качества социального работника.

Пути повышения профессиональной компетентности персонала в социальном учреждении.

Конфликты в системе социального управления: причины и методы разрешения.

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

1. Понятие «Организация труда» в современном представлении.
2. Принципы организации труда.
3. Пути повышения профессиональной компетентности персонала социального учреждения.

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

1. Управленческое понимание организации труда, как функции.
2. Принципы осуществления функции организации труда.
3. Сравнение иерархических и адаптивных организационных структур.

4. Профессиональная компетенция и личностные качества социального работника.

***Контрольные вопросы:***

1. В чем сущность организационных отношений.
2. Почему возрастает роль организационных отношений в современных условиях.
3. Назовите аргументы в пользу конфликтологического подхода к осмыслению сути социальной работы.
4. Какие требования к специалистам предъявляют различные ведомства социальной сферы.

***Литература:***

1. Албастова Л.Н., Игнатов В.Г. Теория управления: курс лекций – М.: ИКЦ «МАР Т» Ростовн/Д., 2006.
2. Бурганова Л.А. Теория управления. / Учеб. пособ. – М.: ИНФРА – М.: 2007.
3. Граждан В.Д. теория управления. М., 2004.
4. Ковалев В.М. Социология управления социальной сферой. М.: 2003.
5. Курбатов В.И. Социальная работа: Учебн. Пособие. – 3е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.
6. 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.
7. Практикум по теории управления: Учебн. Пособие / Под ред. В.Н. парахиной, Л.И. Уневицкого. – М.: Финансы и статистика, 2003.
8. Таран В. Кадровая политика и ее типы // Служба кадров. – 2005.
9. Теширский С.В. Введение в социальную работу. Учебное пособие. – М.: Академический проспект, 2002.

10. Уколов В.Ф. Масс А.Н., Быстряков И.К. Теория управления. Учебник. М., 2003.
11. Холостова Е.И. Учебное пособие: «Социальная работа», - М.: 2004.
12. Щукин Г.В. Основы кадрового менеджмента. Киев, 2004.

### ***Тема 13. Эффективность управления социальной работой.***

Понятие «эффективность», «эффект». Виды эффективности. Индивидуальная, групповая и коллективная эффективность. Показатели эффективности. Понятие «оценка эффективности». Решение проблем субъекта, предмета и методов оценки эффективности. Критерии оценки эффективности.

Возможности получения информации и «точках неэффективности» в социальном учреждении.

Пути повышения эффективности управления в социальных учреждениях.

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

1. Понятие «эффективность управления социальной работой».
2. Проблемы оценки эффективности управления социальной работой.
3. Пути повышения эффективности управления в социальных учреждениях.

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

1. Проблемы повышения эффективности коммуникаций.
2. Методы оценки и анализа эффективности управления.
3. Критерии и показатели оценки эффективности управления.
4. Факторы повышения эффективности управления.

#### ***Контрольные вопросы:***

1. В чем выражается управленческая эффективность.
2. Оказывает ли влияние социальная эффективность на конкурентоспособность организаций.

3. Имеется ли в современном менеджменте однозначная трактовка факторов эффективности управления.
4. Как различают критерии и показатели оценки эффективности управления, который из них определяет количественную и качественную характеристику эффективности управления.

***Литература:***

1. Балабанов И.Т. Инновационный менеджмент. СПб., 2001.
2. Бурцев В.В. Внутренний контроль: основные понятия и организация поведения./ Менеджмент в России и за рубежом. 2002, №4.
3. Граждан В.Д. теория управления. М., 2004.
4. Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке. М., 2004.
5. Друкер П. Новые реальности. М., 2001.
6. Зинченко Г.П. Как изменить работу чиновников: опыт консультирования. Ростовн/Д.: Ростиздат, 2000.
7. Кнорринг В.И. Основы искусства управления. М., 2003.
8. Коротков Э.М. Концепция российского менеджмента. М., 2004.
9. Кремнев Г.Р. Управление производительностью и качеством. Модульная программа для менеджеров. Модуль 5. М., 2000.
10. Основы менеджмента / Под ред. Вачугова Д.Д. М., 2003.
11. Основы теории управления / Под ред. Парахинов В.Н., Ушвицкого Л.И. М., 2003.
12. Радченко А.И. Основы государственного и муниципального управления: системный подход. Ростов н/Д. 2003.
13. Социальное управление: региональный уровень. Учеб. пособ. / Под ред. Игнатов В.Г. Ростов н/Д., М., 2002.
14. Управление организацией. Учебник /под ред. Поршнева А.Г., Румянцевой З.П., Саломатина Н.А. 2-е изд., перераб. и доп. М., 2001.
15. Фатхутдинов Р.А. Организация производства. М., 2001.

## **Вопросы и задания промежуточного контроля**

Промежуточный контроль за усвоением учебного материала осуществляется в ходе I и II контрольной точки. На первом этапе проверяются усвоение теоретических представлений об организации, управлении и администрировании в социальной работе. Целевое формирование определенных управленческих знаний через решение конкретных проблем, ситуаций, привитие студентам управленческого мышления, разработке и реализации мер направленных на достижение цели, связанных с организацией деятельности людей.

На втором этапе проверяется приобретение управленческих знаний и навыков через действия при разработке проектов алгоритмов, структур, проведения диагностики управленческих систем и подсистем. Процессуальных организационных методов. Виды контроля регулирования отношений с клиентами. Методы изучения и развития мотивации персонала. Пути повышения эффективности управления в социальных учреждениях (Тема 7-13).

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

1. Какими причинами вызвано управление?
2. Выделите критерии классификации управления.
3. В чем особенности методологии теории управления.
4. Найдите общие и отличительные характеристики категорий управление и менеджмент.
5. Какова диалектика категорий «субъект» и «объект» управления.
6. Правомерно ли отождествлять законы организации и законы управления.
7. В чем отличие организации как функции от организации как социальной системы.
8. Какие ОСУ (организационные структуры управления) относятся к иерархическим (формальным, бюрократическим, механическим).

9. Чем отличаются линейные, функциональные, штабные, дивизионные, матричные, сетевые связи и полномочия.
10. какие тенденции эволюции ОСУ наметились на рубеже XX – XXI веков.
11. Что понимать под сущностью и содержанием управленческого труда.
12. В чем выражается профессионализм управления.
13. В чем состоит сущность процессного подхода в управлении.
14. По каким критериям выделяются конкретные функции управления.
15. Понятие «цель». Классификация целей по видам и признакам.
16. Понятие «задача» в социальной политике в механизме социально-экономического планирования.
17. Ошибки при определении и формировании целей и задач.
18. Оценка эффективности программно-целевого управления.
19. В чем состоит особенность социального управления.
20. Почему социальные изменения являются одной из оставляющих механизма управления организационными структурами.
21. Какие требования предъявляются к показателям, применяемым в оценке организованности процесса управления.
22. Что входит в понятие социальная мобильность.
23. Инновационные теории социального управления, ресурс социального менеджмента.
24. Общие принципы формирования социального менеджмента.
25. Дайте определение законов социального менеджмента.
26. Что такое управленческая информация.
27. Какие требования предъявляются к качеству управленческой информации и какими методами достигается ее защита.
28. Какое влияние оказывают информационные технологии на эффективность социального управления.
29. В чем принципиальное отличие современных информационных технологий от предшествующих.

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

1. Дайте определение метода управления.
2. Какие этапы развития прошли методы управления.
3. Можно ли технологию управления считать методом управления.
4. Имеются ли критерии эффективности технологии управления.
5. Какова структура органов правового регулирования в Российской Федерации.
6. В чем состоит роль дисциплины и правопорядка в органах правового регулирования.
7. Чем вызвана необходимость контроля в управлении социальной сферы.
8. Как обеспечивается обратная связь в функции контроля.
9. Соотношение категорий контроля и регулирования.
10. Дайте определение понятию социальной ответственности в управлении персоналом.
11. Что такое коммуникативное и инновационное поведение организации по оптимизации процесса управления персоналом.
12. Что такое самоопределение, самосознание и чувство коллектива.
13. Что такое психологическая манипуляция при управлении персоналом.
14. Рассмотрите систему взаимосвязи между целями организации и личными целями персонала.
15. Что должен делать руководитель, если сотрудник допустил ошибку.
16. Что означает социальный регулятор организационного поведения.
17. Какие технологии стимулирования персонала побуждают к эффективному труду.
18. В чем сущность организационных отношений.
19. Почему возрастает роль организационных отношений в современных условиях.
20. Назовите аргументы в пользу конфликтологического подхода к осмыслению сути социальной работы.

- 21.Какие требования к специалистам предъявляют различные ведомства социальной сферы.
- 22.В чем выражается управленческая эффективность.
- 23.Оказывает ли влияние социальная эффективность на конкурентоспособность организаций.
- 24.Имеется ли в современном менеджменте однозначная трактовка факторов эффективности управления.
- 25.Как различают критерии и показатели оценки эффективности управления, который из них определяет количественную и качественную характеристику эффективности управления.

**Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация, управление и администрирование в социальной работе»**

1. Понятие «управление» и его характеристика.
2. Понятие «организация» и его значения.
3. Понятие «администрирование» - значения и содержание.
4. Виды управления и их особенности.
5. Разновидности структур управления. Признаки организационной структуры управления.
6. Методы диагностики и оценки организационных структур.
7. Понятие «функции управления». Конкретные функции управления.
8. Общие функции управления.
9. Понятие программно-целевого управления, особенности.
10. Принципы управления социальной работы, практическое значение.
11. Классификация программ. Специфика и структура социальных программ.
12. Практическое значение принципов управления социальной работой.
13. Значение понятия «менеджмент».
14. Особенности менеджмента в системах социальной защиты, помощи.

15. Понятия «информационные процессы», «информационные системы» и «информационные технологии».
16. Информация как основа управления.
17. Информационные системы и их разновидности, используемые в процессе управления социальной работой.
18. Личная информационная система специалиста, руководителя социальной сферы.
19. Методы управления социальной работой
20. Организационные методы управления социальной работой – состав и характеристика.
21. Экономические методы управления социальной работой.
22. Социальные методы и социально-психологические методы управления.
23. Влияние методов на эффективность / неэффективность социального управления.
24. Понятие «регулирование» и «контроль», их характеристика.
25. Направления регулирования в системе социальной работы.
26. Формы и методы контроля, используемые в процессе социального управления.
27. Общефедеральная система управления социальной работой в современной России.
28. Система административного руководства социальным учреждением.
29. Понятие «управленческое решение» и «лицо, принимающее решение» (ЛПР), «исключительная» и «альтернативная» компетенция.
30. Понятие «персонал», «человеческие ресурсы», «трудовые ресурсы».
31. Основные составляющие системы управления персоналом в социальных учреждениях.
32. Процесс подготовки, принятия и реализации документальных решений.

33. Методы стимулирования труда в социальных учреждениях и практика их использования.

34. Методы подготовки и принятия управленческих решений.

35. Понятие «организация труда».

36. Понятия «стимулы», «мотивы», «стимулирование», «мотивация» и их характеристика.

37. Принципы организации труда.

38. Содержательные теории мотивации.

39. Процессуальные теории мотивации.

40. Пути повышения профессиональной компетентности персонала в социальном учреждении.

41. Понятие «организация труда».

42. Принципы организации труда.

43. Понятие «эффективность управления социальной работой».

44. Проблемы оценки эффективности управления социальной работой.

45. Пути повышения эффективности управления в социальных учреждениях.

46. Понятия «профессиография» и «профессиограмма». Виды профессиограмм.

### **Примерная тематика рефератов**

1. Организационно – функциональная концепция управления социальной работой.

2. Социально-психологическая концепция управления социальной работой.

3. Эмпирическая концепция управления социальной работой.

4. Организационные структуры управления в системе социальной работы (их виды и совершенствование).

5. Системная концепция управления социальной работой.
6. Система функций управления социальной работой.
7. Использование программно-целевого управления в социальной сфере.
8. Деятельность женщины – руководителя в социальной сфере.
9. Принципы управления социальной работой и их содержание.
10. Особенности менеджмента в социальных учреждениях.
11. Применение современных информационных систем и технологий в управлении социальной сферой.
12. Система методов управления социальной работой и их совершенство.
13. Управление персоналом как система (на примере конкретной организации социальной защиты населения).
14. Формы и методы контроля деятельности социальных учреждений.
15. Организация общефедеральной системы управления социальной работой в современной России.
16. Региональные (территориальные) системы управления социальной работой.
17. Управление социальной защитой населения в муниципальном образовании.
18. Формы и методы администрирования в социальных учреждениях.
19. Система управления персоналом в социальных учреждениях.
20. Направления совершенствования системы стимулирования персонала в социальных учреждениях.
21. Мотивация персонала и ее развитие (руководителей, специалистов социальной работы).
22. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
23. Организация труда в социальных учреждениях и рекомендации по их улучшению.
24. Анализ условий труда в социальных учреждениях и рекомендации по их улучшению.
25. Эффективность управления социальной работой.

26.Формы и методы оценки эффективности управления социальной работой.

27.Деятельность руководителя по мотивации персонала.

28.Основные составляющие процесса социального управления и их характеристика.

29.Системы оценки персонала при приеме на работу (отечественный и зарубежный опыт).

30.Проблемы рационального использования времени в деятельности руководителей социальной сферы.