**Утверждаю**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Зав. каф. экономической

теории и социальной работы

М.Н. Максимова

Протокол заседания кафедры

№ 2 от 27 октября 2020 г.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ**

**по дисциплине**

# **«Теория и практика управления в социальной работе»**

**(магистры, заочной формы обучения)**

**на 2020–2021 учебный год**

1. Школа научного управления (рационалистическая школа, тейлоризм): основной вклад и представители, достижения и недостатки (*приложение*).
2. Классическая (административная) школа управления: основной вклад и представители, достижения и недостатки (*приложение*). Принципы и функции управления А. Файоля. Концепция рациональной бюрократии М. Вебера.
3. Школа человеческих отношений, школа поведенческих (бихевиористских) наук: основной вклад и представители, достижения и недостатки (*приложение*). Хотторнский эксперимент.
4. Школа науки управления (количественный подход): основной вклад и представители, достижения и недостатки (*приложение*). Модель управленческих ситуаций, ее переменные (составляющие).
5. Процессный подход: основной вклад и представители, достижения и недостатки (*приложение*). Функции процесса управления.
6. Системный подход: основной вклад и представители, достижения и недостатки (*приложение*). Классификация, виды систем, их характеристика. Организация как открытая социотехническая система.
7. Ситуационный подход: основной вклад и представители, достижения и недостатки (*приложение*). Дарвинизм в менеджменте.
8. Особенности и сравнительный анализ японского, американского и российского менеджмента. Основные принципы японского типа управления. Модель «человеческого потенциала». Кружки качества: сущность, принципы, задачи. Японская система «5S».
9. Основные правила А.К. Гастева для всякого труда «Как надо работать» (*Приложение)*.
10. Памятка о научной организации труда (НОТ) для инженерно-технических работников (ИТР) и служащих (*Приложение).*
11. Содержание понятий «управление» («менеджмент»), «социальное управление», «управление социальной работой». Субъект и объект менеджмента социальной работы. «Упрощенная» модель управления. Виды менеджмента. Управление в терминах ресурсного подхода.
12. Организация: понятие, основные черты, виды, составляющие элементы, социальная сущность, общие характеристики. Организация как открытая система. Формальные и неформальные организации: понятие, характеристики. Сложные организации. Департаментализация. Подходы к изучению организации как объекта управления.
13. Социотехническая система организации. Внутренние переменные учреждения социального обслуживания (назвать, дать характеристику), их взаимодействие, взаимовлияние и координация.
14. Цели организации: понятие, характеристики, классификация. Дерево целей. Основная, общая, главная цель (миссия) организации, учреждения социального обслуживания, министерств и ведомств. Характеристика руководителя с четкими / нечеткими целями.
15. Факторы внешнего окружения учреждения социального обслуживания, их основные характеристики. Факторы прямого воздействия и факторы косвенного воздействия внешней среды: назвать, показать их влияние. Дарвинизм организации, менеджера, персонала.
16. Принципы управления, их характеристика: Анри Файоля, Г. Эмерсона, японского менеджмента (Х. Йосихара). Современные принципы управления.
17. Функции менеджмента: сущность, общие и специфические, взаимосвязь и взаимовлияние, характеристика.
18. Методы менеджмента: определение, структура. Общенаучные и специфические методы. Применение методов командно-административного принуждения (организационно-распорядительных), экономических и социально-психологических в социальных службах.
19. Планирование, план: понятия, необходимость, преимущества, виды и принципы. Этапы планирования. Методы планирования: сущность, виды, основные характеристики, преимущества и недостатки применения в социальной сфере.
20. Текущие планы (бюджеты, сметы) социальных учреждений. Бизнес-план: понятие, функции, разделы.
21. Цели социального учреждения: понятия, характеристики, классификация. «Дерево целей». Миссия социальных служб, министерств и ведомств. Правила формулирования целей, задач (по Дж. Моррисею).
22. Индикативное планирование. Индикативное планирование социально-экономического развития Республики Татарстан. Индикаторы Министерства труда, занятости и социальной защиты.
23. Программно-целевое управление, целевые комплексные программы (ЦКП): понятие, особенности, виды; решаемые задачи, практика использования, примеры по РФ и РТ.(ФЗ от 26 июня 1995 г. № 594-ФЗ).
24. Стратегия социально-экономического развития Республики Татарстан до 2030 г.: цель и задачи; основные тенденции социально-экономического развития. Раздел «Социальная политика»: цель; основные направления социальной политики, их краткая характеристика.
25. Прогнозирование: понятие; принципы, методы. Прогнозы: понятие; виды; этапы разработки. Прогнозирование в социальной работе, в социальном обслуживании.
26. Социальные проекты, социальное проектирование: сущность, виды, необходимость. Республиканский конкурс социальных проектов Республики Татарстан «Общественная инициатива»: цель, сущность, условия, номинации, этапы организации, достижения и проблемы.
27. Управленческая стратегия организации: сущность, концепции, элементы, классификация, требования к ней и факторы, на неё влияющие; разработка, ее стадии и модели.
28. Стратегическое планирование: сущность, нормативная база, основные понятия, функции.
29. Риск: сущность, функции, классификация. Управление риском (риск-менеджмент), его основные направления, способы.
30. Профессиональные риски в работе социальных работников при обслуживании получателей социальных услуг (на рабочем месте, на дому и др.). Рекомендации по алгоритму поведения при возникновении той или иной ситуации криминального характера.
31. Инновационный менеджмент. Структура и особенности инновационного процесса. Жизненный цикл инновации, основные этапы. Креативная личность, креативный менеджер, креативный менеджмент.
32. Управление изменениями и организационным развитием. Сопротивления переменам и изменениям: симптомы, причины, виды, приёмы преодоление.
33. Маркетинг: подходы к определению, цели, принципы, функции, разновидности и типы. Эволюция концепций маркетинга: сущность, краткая характеристика. Социально-этичный маркетинг.
34. Маркетинговое управление: понятие, составляющие. Стратегический маркетинг.
35. Маркетинг социальных услуг: понятие, концепции. Профессиональные навыки по маркетингу, которыми должны обладать специалисты учреждений социальной работы.
36. Маркетинг качества социальных услуг: понятие, особенности, главная задача, модели, параметры, показатели, оценка качества.
37. Потребители социальных служб – получатели услуг социального обслуживания (Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»): права (ст. 7); обязанности (ст. 9). Конфиденциальность информации о получателе социальных служб. 6 этапов воздействия на потенциального потребителя.
38. Консюмеризм. Защита прав потребителей социальных служб. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1.
39. Качество и его основные параметры. Системы управления качеством.
40. Качество услуги, его характеристики, требования к нему, факторы, влияющие на качество услуг. Управление качеством оказания социальных услуг.
41. Качество услуги социального обслуживания, факторы, на него влияющие. Стандарты качества в области социального обслуживания, его компоненты. Управление качеством оказания социальных услуг.
42. Система качества учреждений социального обслуживания.
43. Понятия «эффективность», «эффект», «экономическая» и «социальная» эффективность. Виды эффективности. Индивидуальная, групповая и коллективная эффективность. Показатели эффективности. Синергический эффект. Оценка эффективности. Критерии оценки эффективности.
44. Показатели эффективности деятельности подведомственных государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания населения, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников (Приказ Минтруда РФ от 1 июля 2013 г. № 287 «О методических рекомендациях по разработке органами власти субъектов РФ и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания населения, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников»).
45. Оценка эффективности оказания государственной социальной помощи на основании социального контракта (Приказ Минтруда России № 506н, Росстата № 389 от 30.09.2013 «Об утверждении методики оценки эффективности оказания государственной социальной помощи на основании социального контракта»).
46. Коммуникативная функция, ее значение. Коммуникации: сущность, роль в организации, виды, средства. Организационные коммуникации. Неформальные коммуникации.
47. Коммуникативный процесс: сущность, основные элементы и этапы, их характеристика. Обратная связь. Помехи (шумы), преграды в организационных коммуникациях. Преодоление преград и совершенствование коммуникаций в организации.
48. Межличностные коммуникации. Преграды на пути межличностных коммуникаций, приемы и методы их преодоления. Совершенствование искусства общения.
49. Организационные коммуникации и их совершенствование. Преграды в организационных коммуникациях и пути их преодоления.
50. Умение слушать – неотъемлемая черта хорошего руководителя, важнейшая составная часть профессионализма, компетентности социального работника, специалиста социальной работы. Необходимые умения и правила эффективного слушания.
51. Обмен письменной информацией. Требования к содержанию и языку деловых документов. Совершенствование навыков письма.
52. Обмен устной информацией. Совершенствование навыков чтения. Совершенствование навыков устной речи.
53. Как правильно пользоваться телефоном (*Приложение).* Как правильно разговаривать по телефону (*Приложение)*.
54. Организация, технология проведения собраний и совещаний, деловых бесед. Факторы и рекомендации, влияющие на эффективность их проведения.
55. Информация как основа процесса управления: «информационные процессы», «информационные системы», «информационные технологии». Требования к информации.
56. Информационные системы и их разновидности. Личная информационная система специалиста, руководителя. Управление информацией: особенности, требования, основные характеристики и критерии ограничения.
57. Опыт использования информационных технологий министерствами и ведомствами Республики Татарстан.
58. Паблик Рилейшнз (связи с общественностью) как часть менеджмента социальной работы: понятие, цель, модель, основные принципы.
59. Социальный работник как специалист по связям с общественностью: основные требования, знания, навыки и умения.
60. Методы Паблик Рилейшнз, используемые в социальной работе (ответ с примерами из производственной практики студента).
61. Распорядительные документы в социальной работе: виды, правила оформления.
62. Организационные документы в социальной работе: виды, правила оформления.
63. Информационно-справочные документы в социальной работе: виды, правила оформления.
64. Управленческое решение как процесс, функция деятельности менеджера. Классификация (виды) управленческих решений в зависимости от различных критериев. Организационные решения, их виды.
65. Процесс (технология) принятия рационального решения, его этапы (стадии) и их характеристика, методы.
66. Внешние и внутренние факторы, влияющие на принятие решения. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности управленческих решений.
67. Контроль: сущность, необходимость, принципы, функции. Основные виды контроля, их характеристика. Процесс контроля, его этапы, их характеристика.
68. Поведенческие аспекты и негативные последствия контроля. Рекомендации науки по проведению эффективного контроля. Характеристики эффективного контроля.
69. Государственный контроль (надзор) и порядок его проведения за деятельностью социальных служб в части соблюдения требований государственных стандартов в области социального обслуживания. Инспекция по контролю качества услуг социального обслуживания.
70. Функция координации в социальной работе: сущность, цель, задачи, объекты, виды.
71. Функция ответственности: определение, виды, характеристики в социальных учреждениях. Ответственность специалистов социального обслуживания.
72. Социальная ответственность: сущность, направления, отличия от юридической ответственности. Аргументы за и против социальной ответственности. Критерии оценки результатов социальной деятельности.
73. Культура организации (организационная культура): понятия, основные признаки, значение, трёхуровневая модель, элементы культуры, функции.
74. Типологии организационных культур. Управление организационной культурой.
75. Философия организации. Моральные ценности, этика менеджмента организации. Этические ценности, этические дилеммы в социальной работе. Критерии принятия этически сложных решений.
76. Управление культурой, этикой и социальной ответственностью организации. Меры по повышению этичности поведения.
77. Рекомендации для преуспевающих и этичных руководителей, и служащих.
78. Этические принципы и основные стандарты этического поведения социальных работников, принятые на общем собрании Международной федерации социальных работников (МФСР – IFSW).
79. Основные стандарты этического поведения социальных работников МФСР по отношению к клиентам, к профессии, к коллегам, к организациям.
80. Этика в социальной работе, свод принципов (Принят на Генеральной ассамблее Международной федерации социальных работников и Международной ассоциации школ социальной работы в Аделаиде, Австралия, октябрь 2004 года).
81. Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.
82. Имидж организации, социального учреждения, имидж руководителя; имидж подчинённого; имидж социального работника. Деловой этикет. Деловая одежда, профессиональная одежда, дрескод.
83. Структура, функции, особенности федеральной системы управления социальным обслуживанием, социальной работой.
84. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации (Минтруд России): структура, цель, задачи, функции, результаты.
85. Федеральная служба по труду и занятости (Роструд), Федеральное агентство по здравоохранению и социальному развитию (Росздрав): структура, цель, задачи, функции.
86. Государственные внебюджетные фонды: цель, задачи, функции. Пенсионный фонд Российской Федерации, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования: структура, цель, задачи, функции. ГУ Отделение Пенсионного фонда РФ по РТ.
87. Федеральное государственное учреждение «Федеральное бюро медико-социальной экспертизы»: структура, цель, задачи, функции и Главное бюро медико-социальной экспертизы по Республике Татарстан.
88. Основные нормативно-правовые документы управления в системе социальной работы на федеральном уровне.
89. Основные направления деятельности, сущность, функции, цели, задачи, структура Министерства труда, занятости и социальной защиты РТ (Вопросы Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан: Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 15.08.2007 г. № 388).
90. Основы деятельности, сущность, функции, цели, задачи, структура Министерства по делам молодёжи, спорта и туризма РТ (Вопросы Министерства делам молодёжи, спорта и туризма РТ: утв. Постановлением КМ РТ от 06.07.2005 г. № 315 (в ред. Постановления КМ РТ от 29.12.2005 г. № 663).
91. Основы деятельности, сущность, функции, цели, задачи, структура Министерства здравоохранения РТ (Положение о Министерстве здравоохранения Республики Татарстан: утв. Постановлением КМ РТ от 23 декабря 2011 г. № 1052).
92. Органы управления социальной работой в муниципальных образованиях.
93. Организационная структура и ее элементы: звенья управления, ступени (уровни) управления, связи управления, масштаб управляемости (сфера контроля). Типы организационных структур управления.
94. Иерархические (бюрократические) структуры управления: линейная, функциональная, линейно-штабная, линейно-функциональная (ограниченного функционализма). Особенности, преимущества, недостатки.
95. Социальная служба: понятие, структура, виды, система управления, государственные стандарты управления. Государственные и негосударственные социальные учреждения. Система социальных служб органов социальной защиты населения Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных органов.
96. Регулирование деятельности территориального центра социального обслуживания населения (Приказ МСЗ РТ от 3 ноября 1997 года № 74 «Об утверждении примерного положения о центре социального обслуживания населения»).
97. Регулирование деятельности центра социальной помощи семье и детям (Приказ Минтруда России от 14.05.1994 г. № 47 «Об утверждении Примерного положения о территориальном центре социальной помощи семье и детям»).
98. Регулирование деятельности социального приюта для детей (Постановление Правительства РФ от 27.11.2000 № 896 «Об утверждении Примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»).
99. Регулирование деятельности центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей (Постановление Правительства РФ от 27.11.2000 № 896 «Об утверждении Примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»).
100. Регулирование деятельности реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями (Приказ Минсоцзащиты РФ от 14.12.1994 № 249 «Об утверждении Примерного положения о реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями»).
101. Регулирование деятельности центра социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий. (Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 09.10.2006 г. № 510 «О мерах социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий»).
102. Регулирование деятельности дома-интерната для одиноких престарелых и психоневрологического интерната (Приказ Минтруда РФ от 11.10.93 № 180 «Об организации домов – интернатов (отделений) милосердия для престарелых и инвалидов»).
103. Государственные автономные учреждения социального обслуживания: понятие, отличительные основы деятельности, законодательная база, перспективы развития. Основные положения ФЗ от 03.11.2006 г. № 174 «Об автономных учреждениях».
104. Государственная служба как институциональная основа государственного управления. Система государственных служб. Управление государственной службой.
105. Государственный служащий: понятие, права, обязанности, ограничения. Реестр государственных должностей, государственных служащих в социальной работе.
106. Люди – центральный фактор любой модели управления, открытой социотехнической системы*.* Характеристики личности, влияющие на индивидуальное поведение и успешность деятельности человека. Активизация человеческого ресурса. Роль в этом процессе менеджера.
107. Основные составляющие системы управления персоналом в социальных учреждениях.
108. Кадры социальной работы: сущность, структура, функции. Должностные обязанности социального работника, специалиста социальной работы. Профессиональные стандарты.
109. Показателей эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения из числа основного персонала. Права и социальная поддержка работников социальных служб.
110. Управление карьерой. Деловая карьера: сущность, мотивы, виды, элементы системы планирования. Карьерограмма.
111. Основные элементы мотивационного процесса. Основные теории мотивации деятельности. Результаты мотивации сотрудников. Проблемы управления с помощью мотивации.
112. 15 критериев мотивирующей организации труда по Ф. Герцбергу.
113. Содержательные теории мотивации: сущность концепций, авторы, преимущества и критика, применение в практике управления социальной службой.
114. Процессуальные теории мотивации: сущность концепций, авторы, преимущества и критика, применение в практике управления социальной службой.
115. Методы стимулирования труда и практика их использования в социальных учреждениях. Вопросы мотивации в Трудовом Кодексе Российской Федерации. Ведомственные награды Минтруда России.
116. Группа (коллектив): понятие, виды, характеристики, трудности и выгоды управления. Факторы, влияющие на эффективность работы группы.
117. Коллективная работа, ее виды (собрания, комитеты, комиссии). Рекомендации по проведению эффективных собраний, комитетов. Управление с помощью комитетов, комиссий: достоинства, недостатки, эффективность.
118. Команда как важный групповой, управленческий феномен. Качества лидера команды.
119. Конфликт: понятие, виды, причины, стадии развития, последствия. Управление конфликтной ситуацией. Структурные и межличностные стили разрешения конфликтов. Рекомендации о поведении в конфликтной ситуации, возникшей при обслуживании клиента
120. Стресс: понятие, виды, причины и последствия на рабочем месте. Управление стрессовыми ситуациями и людьми, попавшими в них. Роль руководителя в этом процессе.
121. Проблемы профессионального сгорания (выгорания) в социальной работе. Причины и факторы развития профессионального стресса у социальных работников.
122. Менеджер: понятие, виды, свойства, способности, социальные характеристики, роли. Десять управленческих ролей по определению Минцберга. Уровни управления.
123. Самоменеджмент (самоуправление). Характеристика руководителя, способного (неспособного) управлять собой.
124. Менеджер и здоровье. Советы по сохранению здоровья руководителя, подчинённых. Компьютер и здоровье.
125. Условия и факторы результативности работы менеджера в социальных учреждениях. Рациональное использование времени руководителем и подчиненными (временной менеджмент). Показатели эффективности деятельности руководителей учреждений социального обслуживания.
126. Умение менеджера приобретать знания, обучаться. Умение менеджера обучать нижестоящих руководителей и подчиненных.
127. Рациональное использование времени руководителем. Хронокарта А.К. Гастева.
128. Власть, полномочия, лидерство: необходимость, баланс, виды. Знаменитая работа Н. Маккиавелли «Принц».
129. Пять основных форм власти: преимущества и недостатки, ограничения и возможности, эффективность использования. Харизматические качества, харизматические личности.
130. Делегирование. Делегирование и ответственность. Препятствия на пути делегирования полномочий. Пути повышения эффективности делегирования полномочий.
131. Эффективное использование убеждения и участия (привлечения) трудящихся в управлении.
132. Поведенческие теории лидерства: концепция, авторы, сущность.
133. Ситуационные теории лидерства: концепция, авторы, сущность.
134. Гендерные аспекты лидерства, направления исследований в этой области. Доминирование лидерской позиции над гендерным фактором.
135. Книга П. Друкера «Менеджмент в некоммерческих организациях»: основные идеи, анализ проблем, пути и направления их решения.
136. Книга, прочитанная и проанализированная студентом по его выбору: основные идеи, анализ проблем, пути и направления их решения, возможности применения в профессиональной деятельности, в самоорганизации, самообразовании, саморазвитии. Что узнали нового.