**Утверждаю**

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

Зав. каф. экономической

теории и социальной работы

М.Н. Максимова

Протокол заседания кафедры

№ 3 от 27 ноября 2018 г.

# **Вопросы экзамена по дисциплине**

# **«Управление в социальной работе»**

**для студентов очной и заочной формы обучения**

1. Школа научного управления (рационалистическая школа, тейлоризм): основной вклад и ее представители (*Приложение*). Классическая (административная) школа управления. Классическая (административная) школа управления: основной вклад и ее представители (*Приложение*). Принципы и функции управления А. Файоля. Концепция рациональной бюрократии М. Вебера.
2. Школа человеческих отношений: основной вклад и ее представители (*Приложение*). Хотторнские эксперименты. Школа поведенческих (бихевиористских) наук: основной вклад и ее представители (*Приложение*).
3. Школа науки управления (количественный подход): основной вклад и ее представители (*Приложение*). Модель управленческих ситуаций, ее переменные (составляющие). Процессный подход. Функции процесса управления.
4. Системный подход: основной вклад и ее представители (*Приложение*). Классификация, виды систем, их характеристика. Организация как открытая социотехническая система. Дарвинизм в менеджменте. Ситуационный подход: основной вклад и ее представители (*Приложение*).
5. 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».
6. Основные правила А.К. Гастева для всякого труда «Как надо работать» (*Приложение)*.
7. Памятка о научной организации труда (НОТ) для инженерно-технических работников (ИТР) и служащих (*Приложение).*
8. 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.
9. Принципы менеджмента. Принципы менеджмента Генри Форда I, Г. Эмерсона, Анри Файоля, принципы Х. Йосихара (назвать и объяснить). Современные принципы управления.
10. Организация: понятие, основные черты, виды, составляющие элементы, социальная сущность, общие характеристики. Организация как открытая система. Формальные и неформальные организации. Сложные организации. Подходы к изучению организации как объекта управления.
11. Социотехническая система организации. Внутренние переменные учреждения социального обслуживания (назвать, дать характеристику), их взаимодействие, взаимовлияние и координация.
12. Цели: понятие, характеристики, классификация. Дерево целей. Основная, общая, главная цель (миссия) организации, учреждения социального обслуживания, министерств и ведомств.
13. Факторы внешнего окружения учреждения социального обслуживания, их основные характеристики. Факторы прямого воздействия и факторы косвенного воздействия внешней среды. Дарвинизм организации, менеджера, персонала.
14. Принципы управления. Универсальные принципы управления Анри Файоля, их характеристика. Принципы менеджмента Г. Эмерсона, Г. Форда, Х. Йосихара. Современные принципы управления.
15. Функции менеджмента: сущность, общие и специфические, их взаимосвязь и характеристика.
16. Методы менеджмента: определение, структура. Общенаучные и специфические методы. Применение методов командно-административного принуждения (организационно-распорядительных), экономических и социально-психологических в социальных службах.
17. Планирование, план: понятия, необходимость, преимущества, виды и принципы. Этапы планирования. Методы планирования: сущность, виды, основные характеристики, преимущества и недостатки применения в социальной сфере.
18. Текущие планы (бюджеты, сметы) социальных учреждений. Бизнес-план: понятие, функции, разделы.
19. Цели социального учреждения: понятия, характеристики, классификация. «Дерево целей», миссия социальных служб. Правила формулирования целей, задач (по Дж. Моррисею).
20. Индикативное планирование социально-экономического развития Республики Татарстан. Индикативное планирование, индикаторы отрасли социальной защиты, труда и занятости, социального обслуживания.
21. 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).
22. Стратегия социально-экономического развития Республики Татарстан до 2030 г.: цель и задачи; основные тенденции социально-экономического развития.
23. Прогнозирование: понятие; принципы, методы. Прогнозы: понятие; виды; этапы разработки. Прогнозирование в социальной работе, в социальном обслуживании.
24. Социальные проекты, социальное проектирование: сущность, виды, необходимость. Республиканский конкурс социальных проектов Республики Татарстан «Общественная инициатива»: цель, сущность, условия, номинации, этапы организации, достижения и проблемы.
25. Управленческая стратегия организации: сущность, концепции, элементы, классификация, требования к ней и факторы, на неё влияющие; разработка, ее стадии и модели.
26. Стратегическое планирование: сущность, нормативная база, основные понятия, функции.
27. Риск: сущность, функции, классификация. Управление риском (риск-менеджмент), его основные направления, способы.
28. 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.
29. Инновационный менеджмент. Структура и особенности инновационного процесса. Жизненный цикл инновации, основные этапы. Креативная личность, креативный менеджер, креативный менеджмент.
30. Управление изменениями и организационным развитием. Сопротивления переменам и изменениям: причины, виды, преодоление.
31. Маркетинг: подходы к определению, цели, принципы, функции, разновидности и типы. Эволюция концепций маркетинга: сущность, краткая характеристика. Социально-этичный маркетинг.
32. Маркетинговое управление: понятие, составляющие. Стратегический маркетинг.
33. Маркетинг социальных услуг: понятие, концепции. Профессиональные навыки по маркетингу, которыми должны обладать специалисты учреждений социальной работы.
34. Маркетинг качества социальных услуг: понятие, особенности, главная задача, модели, параметры, показатели, оценка качества.
35. 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.
36. Консюмеризм. Защита прав потребителей социальных служб.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1.

1. Качество и его основные параметры. Системы управления качеством.
2. Качество услуги, его характеристики, требования к нему, факторы, влияющие на качество услуг. Управление качеством оказания социальных услуг.
3. Качество услуги социального обслуживания, факторы, на него влияющие. Стандарты качества в области социального обслуживания, его компоненты. Управление качеством оказания социальных услуг.
4. Система качества учреждений социального обслуживания.
5. Понятия «эффективность», «эффект», «экономическая» и «социальная» эффективность. Виды эффективности. Индивидуальная, групповая и коллективная эффективность. Показатели эффективности. Синергический эффект. Оценка эффективности. Критерии оценки эффективности.
6. 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»).
7. 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»).
8. Коммуникативная функция, ее значение. Коммуникации: сущность, роль в организации, виды, средства. Организационные коммуникации. Неформальные коммуникации.
9. Коммуникативный процесс: сущность, основные элементы и этапы, их характеристика. Обратная связь. Помехи (шумы), преграды в организационных коммуникациях. Преодоление преград и совершенствование коммуникаций в организации.
10. Межличностные коммуникации. Преграды на пути межличностных коммуникаций, приемы и методы их преодоления. Совершенствование искусства общения.
11. Организационные коммуникации и их совершенствование. Преграды в организационных коммуникациях и пути их преодоления.
12. Умение слушать – неотъемлемая черта хорошего руководителя, важнейшая составная часть профессионализма, компетентности социального работника, специалиста социальной работы. Необходимые умения и правила эффективного слушания.
13. Обмен письменной информацией. Требования к содержанию и языку деловых документов. Совершенствование навыков письма.
14. Обмен устной информацией. Совершенствование навыков чтения. Совершенствование навыков устной речи.
15. Как правильно пользоваться телефоном (*Приложение).* Как правильно разговаривать по телефону (*Приложение)*.
16. Организация, технология проведения собраний и совещаний, деловых бесед. Факторы и рекомендации, влияющие на эффективность их проведения.
17. Информация как основа процесса управления: «информационные процессы», «информационные системы», «информационные технологии». Требования к информации.
18. Информационные системы и их разновидности. Личная информационная система специалиста, руководителя. Управление информацией: особенности, требования, основные характеристики и критерии ограничения.
19. Опыт использования информационных технологий министерствами и ведомствами Республики Татарстан.
20. Паблик Рилейшнз (связи с общественностью) как часть менеджмента социальной работы: понятие, цель, модель, основные принципы.
21. Социальный работник как специалист по связям с общественностью: основные требования, знания, навыки и умения.
22. Методы Паблик Рилейшнз, используемые в социальной работе (ответ с примерами из производственной практики студента).
23. Распорядительные документы в социальной работе: виды, правила оформления.
24. Организационные документы в социальной работе: виды, правила оформления.
25. Информационно-справочные документы в социальной работе: виды, правила оформления.
26. Управленческое решение как процесс, функция деятельности менеджера. Классификация (виды) управленческих решений в зависимости от различных критериев. Организационные решения, их виды.
27. Процесс (технология) принятия рационального решения, его этапы (стадии) и их характеристика, методы.
28. Внешние и внутренние факторы, влияющие на принятие решения. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности управленческих решений.
29. Контроль: сущность, необходимость, принципы, функции. Основные виды контроля, их характеристика. Процесс контроля, его этапы, их характеристика.
30. Поведенческие аспекты и негативные последствия контроля. Рекомендации науки по проведению эффективного контроля. Характеристики эффективного контроля.
31. Государственный контроль (надзор) и порядок его проведения за деятельностью социальных служб в части соблюдения требований государственных стандартов в области социального обслуживания.
32. Функция координации в социальной работе: сущность, цель, задачи, объекты, виды.
33. Функция ответственности: определение, виды, характеристики в социальных учреждениях. Ответственность специалистов социального обслуживания.
34. Социальная ответственность: сущность, направления, отличия от юридической ответственности. Аргументы за и против социальной ответственности. Критерии оценки результатов социальной деятельности.
35. Культура организации (организационная культура): понятия, основные признаки, значение, трёхуровневая модель, элементы культуры, функции.
36. Типологии организационных культур. Управление организационной культурой.
37. Философия организации. Моральные ценности, этика менеджмента организации. Этические ценности, этические дилеммы в социальной работе. Критерии принятия этически сложных решений.
38. Управление культурой, этикой и социальной ответственностью организации. Меры по повышению этичности поведения.
39. Этические принципы и основные стандарты этического поведения социальных работников, принятые на общем собрании Международной федерации социальных работников (МФСР – IFSW).
40. Основные стандарты этического поведения социальных работников МФСР по отношению к клиентам, к профессии, к коллегам, к организациям.
41. 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).
42. Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.
43. Имидж организации, социального учреждения, имидж руководителя; имидж подчинённого; имидж социального работника. Деловой этикет. Деловая одежда, профессиональная одежда, дрескод.
44. Структура, функции, особенности федеральной системы управления социальным обслуживанием, социальной работой.
45. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации (Минтруд России): структура, цель, задачи, функции, результаты.
46. Федеральная служба по труду и занятости (Роструд), Федеральное агентство по здравоохранению и социальному развитию (Росздрав): структура, цель, задачи, функции.
47. 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.
48. Федеральное государственное учреждение «Федеральное бюро медико-социальной экспертизы»: структура, цель, задачи, функции и Главное бюро медико-социальной экспертизы по Республике Татарстан.
49. Основные нормативно-правовые документы управления в системе социальной работы на федеральном уровне.
50. 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).
51. 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).
52. 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).
53. Органы управления социальной работой в муниципальных образованиях.
54. Организационная структура и ее элементы: звенья управления, ступени (уровни) управления, связи управления, масштаб управляемости (сфера контроля). Типы организационных структур управления.
55. Иерархические (бюрократические) структуры управления: линейная, функциональная, линейно-штабная, линейно-функциональная (ограниченного функционализма). Особенности, преимущества, недостатки.
56. 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.
57. 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»).
58. 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»).
59. 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»).
60. 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»).
61. 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»).
62. 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»).
63. Регулирование деятельности дома-интерната для одиноких престарелых и психоневрологического интерната (УТРАТИЛО СИЛУ. (Приказ Минтруда РФ от 11.10.93 № 180 «Об организации домов – интернатов (отделений) милосердия для престарелых и инвалидов»).
64. 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».
65. Государственная служба как институциональная основа государственного управления. Система государственных служб. Управление государственной службой.
66. Государственный служащий: понятие, права, обязанности, ограничения. Реестр государственных должностей, государственных служащих в социальной работе.
67. Основы кадровой политики в социальных службах. Активизация человеческого ресурса. Роль в этом процессе менеджера.
68. Люди – центральный фактор любой модели управления. Личность в организации: понятие, свойства, направленность, способности, характер, темперамент, социальные характеристики. Типы поведения личности в организации.
69. Кадры социальной работы: сущность, структура, функции. Должностные обязанности социального работника, специалиста социальной работы.
70. Управление карьерой. Деловая карьера: сущность, мотивы, виды, элементы системы планирования. Карьерограмма.
71. Права и социальная поддержка работников социальных служб.
72. Основные элементы мотивационного процесса. Основные теории мотивации деятельности. Результаты мотивации сотрудников. Проблемы управления с помощью мотивации.
73. 15 критериев мотивирующей организации труда по Ф. Герцбергу.
74. Содержательные теории мотивации: сущность концепций, авторы, преимущества и критика, применение в практике управления социальной службой.
75. Процессуальные теории мотивации: сущность концепций, авторы, преимущества и критика, применение в практике управления социальной службой.
76. Методы стимулирования труда и практика их использования в социальных учреждениях. Вопросы мотивации в Трудовом Кодексе Российской Федерации. Ведомственные награды Минтруда России.
77. Группа (коллектив): понятие, виды, характеристики, трудности и выгоды управления. Факторы, влияющие на эффективность работы группы.
78. Коллективная работа, ее виды (собрания, комитеты, комиссии). Рекомендации по проведению эффективных собраний, комитетов. Управление с помощью комитетов, комиссий: достоинства, недостатки, эффективность.
79. Команда как важный групповой, управленческий феномен. Качества лидера команды.
80. 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
81. Стресс: понятие, виды, причины и последствия на рабочем месте. Управление стрессовыми ситуациями и людьми, попавшими в них. Роль руководителя в этом процессе.
82. Проблемы профессионального сгорания (выгорания) в социальной работе. Причины и факторы развития профессионального стресса у социальных работников.
83. Менеджер: понятие, виды, свойства, способности, социальные характеристики, роли. Десять управленческих ролей по определению Минцберга. Уровни управления.
84. Самоменеджмент (самоуправление). Характеристика руководителя, способного (неспособного) управлять собой.
85. Менеджер и здоровье. Советы по сохранению здоровья руководителя, подчинённых. Компьютер и здоровье.
86. Условия и факторы результативности работы менеджера в социальных учреждениях. Рациональное использование времени руководителем и подчиненными (временной менеджмент).
87. Умение менеджера приобретать знания, обучаться. Умение менеджера обучать нижестоящих руководителей и подчиненных.
88. Рациональное использование времени руководителем. Хронокарта А.К. Гастева.
89. Власть, полномочия, лидерство: необходимость, баланс, виды. Знаменитая работа Н. Маккиавелли «Принц».
90. Пять основных форм власти: преимущества и недостатки, ограничения и возможности, эффективность использования. Харизматические качества, харизматические личности.
91. Делегирование. Делегирование и ответственность. Препятствия на пути делегирования полномочий. Пути повышения эффективности делегирования полномочий.
92. Эффективное использование убеждения и участия (привлечения) трудящихся в управлении.
93. Поведенческие теории лидерства: концепция, авторы, сущность.
94. Ситуационные теории лидерства: концепция, авторы, сущность.
95. Гендерные аспекты лидерства, направления исследований в этой области. Доминирование лидерской позиции над гендерным фактором.
96. Книга П. Друкера «Менеджмент в некоммерческих организациях»: основные идеи, анализ проблем, пути и направления их решения.
97. 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.