**Утверждаю**

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

Зав. каф. экономической

теории и социальной работы

М.Н. Максимова

Протокол заседания кафедры

№ \_\_\_\_ от \_\_\_\_ март 2021 г.

# **Вопросы экзамена**

# **по дисциплине «Управление в социальной работе»**

**для студентов очной и заочной формы обучения**

**2021 – 2022 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. Ситуационный подход: основной вклад и представители, достижения и недостатки (*приложение*). Дарвинизм в менеджменте.
6. Системный подход: основной вклад и представители, достижения и недостатки (*приложение*). Классификация, виды систем, их характеристика. Организация как открытая социотехническая система.
7. 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».
8. Основные правила А.К. Гастева для всякого труда «Как надо работать» (*приложение)*.
9. Памятка о научной организации труда (НОТ) для инженерно-технических работников (ИТР) и служащих (*приложение).*
10. Содержание понятий «управление» («менеджмент»), «социальное управление», «управление социальной работой». Субъект и объект управления социальной работы. «Упрощенная» модель управления Н. Винера. Виды и модели управления. Управление в терминах ресурсного подхода.
11. Организация: понятие, классификации, виды, составляющие элементы, социальная сущность, общие характеристики. Организация как открытая система. Формальные и неформальные организации: понятие, общее и различия. Сложные организации. Департаментализация. Подходы к изучению организации как объекта управления.
12. Социотехническая система организации. Внутренние переменные учреждения социального обслуживания (назвать, дать характеристику), их взаимодействие, взаимовлияние и координация.
13. 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.
14. Факторы внешней среды, 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.
15. Принципы управления. Универсальные принципы управления Анри Файоля, их характеристика. Принципы менеджмента Г. Эмерсона, Г. Форда, Х. Йосихара. Современные принципы управления.
16. Функции менеджмента: сущность, общие и специфические, взаимосвязь и взаимовлияние, характеристика.
17. Методы менеджмента: определение, структура. Общенаучные и специфические методы. Применение методов командно-административного принуждения (организационно-распорядительных), экономических и социально-психологических в социальных службах.
18. Планирование, план: понятия, необходимость, преимущества и недостатки, классификация, виды и принципы. Этапы планирования.
19. 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 управления, социального учреждения: понятия, характеристики, классификация, постановка и средство достижения, типичные ошибки при определении и формулировании. «Дерево целей». Миссия социальных служб, министерств и ведомств. Публичном формировании целей и задач МТЗ и СЗ РТ. Правила формулирования целей, задач (по Дж. Моррисею).
22. Индикативное планирование: основные понятия, цель, преимущества, необходимость и проблемы внедрения, субъекты и объекты, индикаторы, уровни, нормативно-правовые документы. Индикативное планирование социально-экономического развития Республики Татарстан. Индикаторы Министерства труда, занятости и социальной защиты РТ.
23. Программно-целевое управление, целевые комплексные программы (ЦКП): понятия, особенности, виды; решаемые задачи(ФЗ от 26 июня 1995 г. № 594-ФЗ), практика использования, примеры по РФ и РТ. Национальные проекты. Участие МТЗ и СЗ РТ в национальных проектах». Региональная составляющая федеральных проектов.
24. Стратегия социально-экономического развития Республики Татарстан до 2030 г.: цель, задачи; основные тенденции социально-экономического развития. 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 (примеры).
26. Социальные проекты, социальное проектирование: сущность, виды, необходимость. Республиканский конкурс социальных проектов Республики Татарстан «Общественная инициатива»: цель, сущность, условия, номинации, этапы организации, финансирование, достижения и проблемы.
27. Управленческая стратегия организации: сущность, концепции, элементы, классификация, требования к ней и факторы, на неё влияющие; разработка, ее стадии и модели разработки.
28. Стратегическое планирование: сущность, нормативная база, основные понятия, функции, подходы к пониманию, инструменты.
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.). Мероприятия по профилактике профессиональных рисков. 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 преодоления.
33. Маркетинг: подходы к определению, цели, принципы, функции, разновидности и типы. Эволюция концепций маркетинга: сущность, краткая характеристика. Социально-этичный маркетинг.
34. Управление маркетингом: понятие, составляющие, цели, задачи. Стратегический маркетинг: цели, задачи, фазы.
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. Причины неудовлетворенности клиентов в качестве услуг.
37. Потребители социальных служб – получатели услуг социального обслуживания: нормативно-правовая база; права (ст. 7); обязанности (ст. 9); конфиденциальность информации о получателе социальных служб. 6 этапов воздействия на потенциального потребителя.
38. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания.
39. Консюмеризм. Защита прав потребителей социальных служб. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1.
40. Качество: сущность, основные понятия, параметры, классификации затрат. Цена качества. Цена соответствия. Цена несоответствия.
41. Управление качеством: понятие, конкретные цели, направления реализации. Системы управления качеством.
42. Качество услуги: сущность, характеристики (параметры), требования к нему, факторы, влияющие на качество услуг. Управление качеством оказания социальных услуг.
43. Качество услуги социального обслуживания, факторы, на него влияющие. Стандарты качества в области социального обслуживания, их компоненты. Управление качеством оказания услуг социального обслуживания.
44. Система качества учреждений социального обслуживания.
45. Понятия «эффективность», «эффект», «экономическая» и «социальная» эффективность. Виды эффективности. Индивидуальная, групповая и коллективная эффективность. Показатели эффективности. Оценка эффективности. Критерии оценки эффективности.
46. 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»).
47. 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»).
48. Коммуникативная функция, ее значение. Коммуникации: сущность, роль в организации, виды, средства. Организационные коммуникации. Неформальные коммуникации.
49. Коммуникативный процесс: сущность, основные элементы и этапы, их характеристика. Обратная связь. Помехи (шумы), преграды в организационных коммуникациях. Преодоление преград и совершенствование коммуникаций в организации.
50. Межличностные коммуникации. Преграды на пути межличностных коммуникаций, приемы и методы их преодоления. Методы совершенствования искусства общения, межличностных коммуникаций.
51. Организационные коммуникации и их совершенствование. Преграды в организационных коммуникациях и пути их преодоления.
52. Умение слушать – неотъемлемая черта хорошего руководителя, важнейшая составная часть профессионализма, компетентности социального работника, специалиста социальной работы. Необходимые умения и правила эффективного слушания.
53. Обмен письменной информацией. Требования к содержанию и языку деловых документов. Совершенствование навыков письма.
54. Обмен устной информацией. Совершенствование навыков чтения. Совершенствование навыков устной речи.
55. Как правильно пользоваться телефоном (*Приложение).* Как правильно разговаривать по телефону (*Приложение)*.
56. Организация, технология проведения собраний и совещаний, деловых бесед. Факторы и рекомендации, влияющие на эффективность их проведения.
57. Информация, информационные технологии, защити информации: основные понятия, принципы правового регулирования, законодательство Российской Федерации, обладатель информации, общедоступная информация, ограничение доступа к информации, ответственность за правонарушения (Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).
58. Персональные данные: цель, основные понятия, принципы и условия обработки, конфиденциальность, общедоступные источники, биометрические персональные данные, ответственность за нарушение. Права субъекта персональных данных. Уведомление об обработке персональных данных. (О персональных данных: ФЗ № 152-ФЗ от 27.08.2006 г.).
59. Опыт использования информационных технологий социальными министерствами и ведомствами России и Республики Татарстан. Информатизация и автоматизация системы социальной защиты, труда и занятости. Базы данных. Реестр поставщиков социальных услуг.
60. Концепция цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г. : основные цели; меры повышения адресности и эффективности предоставления мер социальной поддержки (4); принципы (7); основные направления трансформации социальной сферы (13); функции Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (6); эффекты создания единой цифровой платформы и обеспечения деятельности учреждения (3); основные результаты для граждан (3) и для государства (6).
61. Государственные и муниципальные социальные услуги, предоставляемые в электронном виде.
62. Паблик Рилейшнз (связи с общественностью) как составная часть менеджмента социальной работы: понятие, необходимость, цель, модель, основные принципы.
63. Социальный работник как специалист по связям с общественностью: основные требования, знания, навыки и умения.
64. Методы Паблик Рилейшнз, используемые в социальной работе (ответ с примерами из производственной практики студента).
65. Организация делопроизводства, документационное обеспечение управления. Подготовка и оформление управленческих решений. Организационно-распорядительная документация.
66. Распорядительные документы в социальной работе: понятие, примеры, состав реквизитов, требования к оформлению. Учет, регистрация, контроль за исполнением документов.4
67. Организационные документы в социальной работе: понятие, примеры, состав реквизитов, требования к оформлению. Учет, регистрация, контроль за исполнением документов.
68. Информационно-справочные документы в социальной работе: понятие, примеры, состав реквизитов, требования к оформлению. Учет, регистрация, контроль за исполнением документов.
69. Электронный документооборот. Система межведомственного электронного документооборота.
70. Управленческое решение: понятие, классификация (виды) в зависимости от различных критериев. Организационные решения, их виды.
71. Процесс (технология) принятия рационального управленческого решения, его этапы (стадии) и их характеристика. Этапы и проблемы реализации решений.
72. Внешние и внутренние факторы, влияющие на принятие управленческого решения. Условия эффективности управленческих решений. Преимущества и недостатки привлечения исполнителей к принятию управленческих решений.
73. Методы принятия решений: виды, основная характеристика, плюсы и минусы.
74. Контроль как функция управления: понятие, сущность, необходимость, принципы, функции. Основные системы, виды и методы контроля, их характеристика.
75. Процесс контроля, его этапы, их характеристика. Объективные и субъективные ошибки в процессе контроля. Принципы и характеристики эффективного контроля, рекомендации науки по его созданию и проведению.
76. Поведенческие аспекты и негативные последствия контроля. Влияние контроля на поведение подчиненных. Рекомендации науки по предупреждению и преодолению поведенческих и негативных последствий контроля.
77. Государственный контроль (надзор) Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан и муниципальный контроль за деятельностью социальных служб в части соблюдения требований государственных стандартов в области социального обслуживания и по различным направлениям деятельности.
78. Функция ответственности: определение, виды и парадигмы ответственности, характеристики в социальных учреждениях. Ответственность руководителя социальной службы, специалиста социальной работы, социального работника, специалистов социального обслуживания. Нормативно-правовые документы, примеры.
79. Социальная и юридическая ответственность: сущность, направления и виды, отличия, отличия; аргументы за и против. Критерии оценки результатов социальной деятельности.
80. Функция координации в социальной работе: сущность, потребность, цель, задачи, объекты, виды, структура.
81. Культура организации (организационная культура): понятия, основные признаки, значение, трёхуровневая модель, элементы культуры, функции. Социальные функции культуры.
82. Типологии организационных культур (5).
83. Философия организации. Моральные ценности, этика менеджмента организации, руководителя. Этические ценности, этические дилеммы в социальной работе. Критерии принятия этически сложных решений.
84. Управление культурой, этикой и социальной ответственностью организации. Меры по повышению профессионально-этичного поведения. Рекомендации для преуспевающих и этичных руководителей, и служащих.
85. Этические принципы и основные стандарты этического поведения социальных работников, принятые на общем собрании Международной федерации социальных работников (МФСР – IFSW) в 1994 г.
86. Основные стандарты МФСР этического поведения социальных работников по отношению к клиентам, к профессии, к коллегам, во взаимоотношениях с агентствами и организациями (МФСР, 1994 г.).
87. 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).
88. Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания. Требования «Профессиональный стандарт. Специалист по социальной работе» по каждой трудовой функции.
89. Имидж организации, социального учреждения, имидж руководителя; имидж подчинённого; имидж социального работника. Деловой этикет. Деловая одежда, профессиональная одежда, дрескод.
90. Структура, функции, особенности федеральной системы управления социальным обслуживанием, социальной работой, основные нормативно-правовые документы. Полномочия федеральных органов государственной власти в сфере социального обслуживания, социальной работы.
91. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации (Минтруд России): структура, цель, задачи, функции, результаты, показатели деятельности.
92. Федеральная служба по труду и занятости (Роструд): структура, цель, задачи, функции.
93. Государственные внебюджетные фонды: цель, задачи, функции. Пенсионный фонд Российской Федерации (ПФР), Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Республике Татарстан: структура, цель, задачи, функции.
94. Региональная система, региональные органы управления социальной работой: понятие, полномочия органов государственной власти субъектов РФ в сфере социального обслуживания, социальной работы.
95. 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).
96. Организационная структура: понятие, предпосылки возникновения, виды, методы диагностики и оценки, направления развития. Типы организационных структур управления – цель создания, особенности, преимущества и недостатки*.*
97. Поставщик социальных услуг – социальная служба: понятие, классификация, виды, система управления, государственные стандарты управления. Государственные и негосударственные социальные учреждения. Реестр поставщиков социальных услуг. Нормативно-правовые документы. ФЗ № 442.
98. Регулирование деятельности комплексного центра социального обслуживания населения (Приказ МСЗ РТ от 3 ноября 1997 года № 74 «Об утверждении примерного положения о центре социального обслуживания населения»).
99. 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»).
100. Регулирование деятельности социального приюта для детей и подростков (Постановление Правительства РФ от 27.11.2000 № 896 «Об утверждении Примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»).
101. Регулирование деятельности реабилитационного центра для детей-инвалидов (Приказ Минсоцзащиты РФ от 14.12.1994 № 249 «Об утверждении Примерного положения о реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями»).
102. 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»).
103. Регулирование деятельности дома-интерната для престарелых и инвалидов.
104. Регулирование деятельности психоневрологических интернатов.
105. Регулирование деятельности центра реабилитации инвалидов.
106. Регулирование деятельности детских домов-интернатов.
107. Регулирование деятельности Центров занятости населения.
108. Регулирование деятельности отделений дневного пребывания.
109. Государственные автономные учреждения социального обслуживания: понятие, отличительные основы деятельности, законодательная база, перспективы развития (ФЗ от 03.11.2006 г. № 174 «Об автономных учреждениях»).
110. 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.
111. Основные составляющие системы управления персоналом в социальных учреждениях.
112. Кадры социальной работы: сущность, структура, функции. Должностные обязанности социального работника, специалиста социальной работы. Профессиональные стандарты.
113. Показателей эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения из числа основного персонала. Права и социальная поддержка работников социальных служб.
114. Управление карьерой. Деловая карьера: сущность, мотивы, виды, элементы системы планирования. Карьерограмма.
115. Основные элементы мотивационного процесса. Основные теории мотивации деятельности. Результаты мотивации сотрудников. Проблемы управления с помощью мотивации.
116. Содержательные теории мотивации: сущность концепций, авторы, преимущества и критика, применение в практике управления социальной службой.
117. 15 критериев мотивирующей организации труда по Ф. Герцбергу.
118. Процессуальные теории мотивации: сущность концепций, авторы, преимущества и критика, применение в практике управления социальной службой.
119. Методы стимулирования труда и практика их использования в социальных учреждениях. Вопросы мотивации в Трудовом Кодексе Российской Федерации. Ведомственные награды Минтруда России. Профессиональные конкурсы.
120. Группа (коллектив): понятие, виды, характеристики, трудности и выгоды управления. Факторы, влияющие на эффективность работы группы. «Эффект Рингельмана». Социальная пассивность.
121. Коллективная работа, ее виды (собрания, комитеты, комиссии). Рекомендации по проведению эффективных собраний, комитетов. Управление с помощью комитетов, комиссий: достоинства, недостатки, эффективность.
122. Командное управление. Команда как важный управленческий феномен. Двухфакторная модель развития команды Б. Такмена. Качества лидера команды.
123. 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
124. Стресс: понятие, виды, причины и последствия на рабочем месте. Управление стрессовыми ситуациями и людьми, попавшими в них. Роль руководителя в этом процессе.
125. Проблемы профессионального сгорания (выгорания) в социальной работе. Причины и факторы развития профессионального стресса у социальных работников.
126. Менеджер: понятие, виды, свойства, способности, социальные характеристики, роли. Десять управленческих ролей по определению Минцберга. Уровни управления. Требования, предъявляемые к менеджеру.
127. Самоменеджмент (самоуправление). Характеристика руководителя, способного (неспособного) управлять собой.
128. Менеджер и здоровье. Советы по сохранению здоровья руководителя, подчинённых. Компьютер и здоровье.
129. Умение менеджера приобретать знания, обучаться. Умение менеджера обучать нижестоящих руководителей и подчиненных.
130. Рациональное использование времени руководителем. Хронокарта А.К. Гастева.
131. Власть, полномочия, лидерство: необходимость, баланс, виды. Знаменитая работа Н. Маккиавелли «Принц».
132. Пять основных форм власти: преимущества и недостатки, ограничения и возможности, эффективность использования. Харизматические качества, харизматические личности.
133. Делегирование. Делегирование и ответственность. Препятствия на пути делегирования полномочий. Пути повышения эффективности делегирования полномочий.
134. Эффективное использование убеждения и участия (привлечения) трудящихся в управлении.
135. Поведенческие теории лидерства: концепция, авторы, сущность.
136. Ситуационные теории лидерства: концепция, авторы, сущность.
137. Гендерные аспекты лидерства, направления исследований в этой области. Доминирование лидерской позиции над гендерным фактором.
138. Книга П. Друкера «Менеджмент в некоммерческих организациях»: основные идеи, анализ проблем, пути и направления их решения.