

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВПО «ВОЛОГОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ, ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ



01 сентября 2011 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИОННО-АДМИНИСТРАТИВНОЙ РАБОТЫ  
В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ, УЧРЕЖДЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ

Специальность

040101

Социальная работа

Форма обучения

ОЧНАЯ

ЗАОЧНАЯ

Вологда  
2011



### 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины (модуля) «Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций» являются

- актуализация знаний студентов, полученных ими в процессе изучения курса «Организация, управление и администрирование в социальной работе», их расширение;
- ознакомление студентов с практическим опытом административной работы в учреждениях социального обслуживания.

### 2. Место дисциплины в общей системе подготовки специалиста

Дисциплина относится к блоку специальных дисциплин учебного плана, является логическим продолжением ранее изучаемой дисциплины «Организация, управление и администрирование в социальной работе», но с большей практической направленностью.

### 3. Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

нормативно-правовые основы организационно-административной работы; сущность функций управления и условия их успешной реализации; технологический инструментарий управленческой деятельности; опыт организационно-административной работы.

Уметь:

разрабатывать простейшую систему информационного обеспечения управления коллективом и процессом социальной работы; планировать работу учреждения в целом и свой личный труд; разрабатывать различного рода управленческие документы и деловую корреспонденцию; выявлять интересные формы и методы управленческой деятельности в конкретном учреждении и др.

Владеть:

Навыками анализа управленческих ситуаций и разработки вариантов их решения; навыками работы с документами и деловой корреспонденцией.

### 4. Извлечение из ГОС ВПО специальности (направления), содержащее требования к обязательному минимуму содержания дисциплины и общее количество часов (выписка).

#### **СД.Ф.9 «Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций»**

Нормативно-правовая база организационно-административной работы.

Содержание и методика организационно-административной работы в центрах социального обслуживания, в системе социальной работы, в органах, учреждениях и организациях образования, здравоохранения, армии, правоохранительных органах.

Опыт кадрового обеспечения организационно-административной деятельности в системе социальной работы.

### 5. Структура и содержание дисциплины «Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций».

5.1.1. Общая трудоемкость дисциплины на ОДО составляет 135 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Всего	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Форма промежуточной аттестации
-------	-------------------	---------	-------	--	--------------------------------

1	Теоретические и нормативно-правовые основы организационно-административной работы в системе социальных служб	10	46	ЛК	ПР	СРС	Текущая проверка знаний на семинарских и практических занятиях
				12	4	30	
2	Технологические аспекты управленческой деятельности в учреждениях социального обслуживания	10	89	18	26	45	По итогам освоения дисциплины - зачет
<b>Итого:</b>			<b>135</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>75</b>	

5.1.2. Общая трудоемкость дисциплины на ОЗО составляет 135 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Курс	Всего	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Форма промежуточной аттестации
				ЛК	ПР	СРС	
1	Теоретические и нормативно-правовые основы организационно-административной работы в системе социальных служб	5, 6	58	ЛК	ПР	СРС	Текущая проверка знаний на семинарских и практических занятиях
				4	4	50	
2	Технологические аспекты управленческой деятельности в учреждениях социального обслуживания	5, 6	77	6	6	65	По итогам освоения дисциплины - зачет
<b>Итого:</b>			<b>135</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>115</b>	

5.2 Содержание разделов дисциплины.

### СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННЫХ ТЕМ

**Тема 1.** Теоретические и нормативно-правовые основы организационно-административной работы

Понятийная система курса: содержательная характеристика основных понятий.

Теория «администрации» А.Файоля как теоретическая основа организационно-административной работы.

Принципы управления социальной работой в современной системе социальных служб.

Виды работы в социальном учреждении применительно к должности. Должностной состав учреждения. Нормативные документы, регулирующие деятельность руководителей и специалистов учреждения: Устав учреждения, Положение об учреждении, должностные инструкции. Характеристика этих документов (на примерах).

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

Назначение информации, ее виды (внешняя, внутренняя), другие основания ее классификации (по форме, по способам оформления, по временной протяженности накопления и использования).

Элементы системы информационного обеспечения деятельности учреждения социального обслуживания: нормативно-правовая база; методическая база; статистика и статистический анализ; кадровый состав; объекты социальной работы; инфраструктура территории обслуживания; оценка результатов и эффективность деятельности по социальному обслуживанию. Характеристика элементов (на примерах).

Источники информации, способы ее получения. Организация работы с информацией в зависимости от ее характера (информация для ознакомления и расширения кругозора сотрудников; для исполнения; предназначенная сотрудникам для их профессионального роста; для ознакомления клиентов службы; информация, которую учреждение предоставляет в другие инстанции; информация, необходимая руководителю для принятия управленческого решения и т.д.).

Требования к информации. Современные информационные системы.

## **Тема 3. Планирование работы в учреждении**

Планирование как функция управления. Пять элементов планирования по Р.Л.Акоффу.

Виды планирования. Принципы планирования и вытекающие из них требования к плану.

Планирование социальной работы в учреждениях социального обслуживания. Разделы годового и месячного планов. Технология планирования (на примере отдельного УСО).

Особенности программно-целевого планирования и его технология.

## **Тема 4. Организаторская деятельность руководителя (органа управления) в учреждении социального обслуживания**

Роль и место организационной деятельности в коллективе. Шесть инструментов организации, предлагающих менеджментом руководителю.

Организационно-распорядительные методы и их характеристика.

Требования системного подхода к организации коллектива и труда в нем: четкое распределение функциональных обязанностей и координация деятельности сотрудников. Кооперация труда (высшая форма сотрудничества) как результат координационного управления. Принципы кооперации (В.Зигерт и Л.Ланг).

Организационные умения руководителя.

## **Тема 5. Организация работы с документами**

Назначение и целевая направленность документов.

Виды и группы документов. Основания классификации служебных документов (по содержанию, по месту составления, по форме, по временному действию).

Содержательная характеристика отдельных групп документов (программно-целевые, организационно-распорядительные, инструктивно-методические, справочно-информационные).

Специфика работы с различными группами документов в организации.

Технология составления и использования документов в практике социального обслуживания (акты, договоры, справки и т.д.).

## **Тема 6. Технология работы с деловой корреспонденцией**

Назначение деловых писем, их виды. Общие правила деловой переписки. Авторы делового письма. Структура письма, содержательная характеристика структурных элементов письма.

Оформление содержания письма в зависимости от его разновидности. Особенности написания благодарственных писем.

Деловые послания внутри учреждения (оформление служебных записок).

Культура оформления деловых писем (способы оформления дат, корреспонденция за границу, стиль, тон письма).

## **Тема 7. Организация контроля за деятельностью персонала в социальном учреждении**

Назначение контроля, его виды и формы.

Содержание контроля в соответствии с ГОСТ Р 52497 – 2005 «Система качества учреждений социального обслуживания» и ГОСТ Р 52496 – 2005 «Контроль качества социальных услуг».

Требования к контролю. Управленческие действия руководителя в рамках контрольной функции.

#### **Тема 8.** Аналитическая деятельность руководителя

Анализ как управленческая функция, прием формальной логики и специфический вид деятельности.

Основания для классификации анализа социальной работы: по объекту, по субъекту анализа, по цели, по содержанию, по повторяемости.

Характеристика видов анализа по содержанию: предмет анализа, источники, методы.

Требования к анализу. Технология анализа.

#### **Тема 9.** Управленческое решение

Разные подходы к типологизации управленческих решений, ее основания. Требования к управленческим решениям. Процесс подготовки и принятия управленческого решения, его этапы. Формы разработки управленческих решений, методы принятия решений.

#### **Тема 10.** Управление инновациями в социальной работе.

Сущность социальных инноваций. Инновации в социальной работе.

Инновационный процесс: структура, содержание, этапы осуществления.

Логика управления инновационной деятельностью в коллективе.

#### **Тема 11.** Управление качеством социального обслуживания.

Стандарты социального обслуживания о качестве социальных услуг. Стратегия качества в управлении. Анализ и оценка эффективности и качества социального обслуживания. Эффективность управленческой деятельности: критерии и показатели.

### 5.3 Темы для самостоятельного изучения.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины. Тема.	Форма самостоятельной работы	Кол-во часов	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
1.	Опыт организационно-административной работы в учреждениях образования, здравоохранения, юстиции	- рефераты,	30/50	- защита рефератов,
2.	Новое в Федеральных законах социальной направленности	- заполнение таблицы	25/35	- проверка таблицы
3.	Новое в областном законодательстве, касающемся социальной защиты населения	- заполнение таблицы	20/30	- проверка таблицы

## 6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Нормативно-правовые документы. Раздел 1

1. ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. – М.: Стандартиформ, 2004. – 21 с.
2. ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды услуг. – М.: Стандартиформ, 2004. – 16 с.
3. ГОСТ Р 52496-2005. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. – М.: Стандартиформ, 2006. – 9 с.
4. ГОСТ Р 52497-2005. Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания. – М.: Стандартиформ, 2006. – 8 с.
5. ГОСТ Р 52882-2007. Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. – М.: Стандартиформ, 2008. – 9 с.
6. ГОСТ Р 52883-2007. Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания. – М.: Стандартиформ, 2008. – 12 с.
7. ГОСТ Р 53060-2008 Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания. – М.: Стандартиформ, 2009. – 8 с.
8. ГОСТ Р 53061-2008. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям. – М.: Стандартиформ, 2009. – 19 с.
9. ГОСТ Р 53062-2008. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам. – М.: Стандартиформ, 2009. – 16 с.
10. ГОСТ Р 53063-2008. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье. – М.: Стандартиформ, 2009. – 15 с.
11. О перечне индикаторов качества государственных услуг в сфере социальной политики: Постановление Правительства Вологодской области от 30.06.2009 № 1009 (изм. от 05.03.2010 № 227)/Красный Север. – 2009. – 04 июля; Красный Север. – 2010. – 13 марта. – С. 7-8.
12. О требованиях к качеству предоставления государственных услуг в Вологодской области: Закон Вологодской области от 27.06.2008 № 1807-ОЗ (принят Постановлением ЗС Вологодской области от 25.06.2003 № 479)/Красный Север. – 2008. – 01 июля. – С. 3-5.
13. Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации: Федеральный закон № 195-ФЗ (в ред. ФЗ № 122-ФЗ от 22 августа 2004)/СЗ РФ. – 2004. - №35. – ст. 3607.
14. Трудовой Кодекс Российской Федерации: по сост. на 1 апреля 2009 года. – М.: Проспект, 2009. – 208 с.

### **Основная литература**

1. Веснин В. Р. Основы менеджмента: учебник/В. Р. Веснин. – М.: Проспект, 2009. – 320 с. 1 экз.
2. Веснин В. Р. Теория организации: учебник/В. Р. Веснин. – М.: Проспект, 2008. – 272 с. 2 экз.
3. Инновационный менеджмент: учебник/под ред. В. Я. Горфинкеля, Б. Н. Чернышева. – 2-е изд., перераб. и доп. -М.: Вузовский учебник, 2008. – 464 с. 1 экз.
4. Инновационный менеджмент: учебное пособие/под ред. Л. Н. Оголевой. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 238 с. 4 экз.
5. Кибанов А. Я. Основы управления персоналом: учебник для вузов/А. Я. Кибанов А.Я. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 447 с. 3 экз.
6. Котлер Ф. Маркетинг, менеджмент/ Ф. Котлер, К.Л. Келлер. – 12-е изд. – СПб: Питер, 2010. – 816 с. 10 экз.
7. Управление персоналом организации: учеб.пособие/ П.Э. Шлендера. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. – 398 с. 5 экз.
8. Холостова Е.И. Социальная политика и социальная работа: учеб. пособие/ Е.И. Холостова. – 3-е изд. –М.: Дашков и К, 2009. – 216 с. 1 экз.
9. Черпухина Т. В. Управление качеством социального обслуживания: учебное пособие/Т. В. Черпухина. – Вологда: ВГПУ, 2010. – 108 с. 50 экз.
10. Шамова Т.И. Управление образовательными системами: учеб. пособие/ Т.И. Шамова, Т.М. Давыденко, Г.Н. Шибанова; под ред. Т.И. Шамовой. –М.: Академия, 2008. -384 с. 29 экз.

### **Дополнительная литература**

1. Зигерт В. Руководить без конфликтов: сокращенный пер. с нем/В. Зигерт, Л. Ланг. – М.: Экономика, 1990. – 304 с.

2. Инновационный менеджмент и экономика организаций (предприятий): практикум/ под ред. Б.Н. Чернышова, Т.Г. Попадюк. – М.: ИНФРА-М: Вузовский учебник, 2007. – 240 с.
3. Кравченко А.И. Социология управления/ А.И. Кравченко, И.О. Тюрина. – М.: Академический проект, 2005. – 1136 с.
4. Кузьмин И. Психотехнологии и эффективный менеджмент/ И. Кузьмин. – М.: Технологическая школа бизнеса, 1994. – 192 с.
5. Литвак Б. Г. Великие управленцы. Практические занятия по управлению. Мастер-класс/Б. Г. Литвак. – М.: Экономика, 2003. – 527 с.
6. Менеджмент социальной работы: учеб. пособие для вузов/ под ред. Е.И. Комарова и А.И. Войтенко. – М.: ВЛАДОС: МГСУ, 2001. – 288 с.
7. Мескон М. Х. Основы менеджмента: пер. с англ./М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурн. – М.: Дело, 1999. – 701 с.
8. Смирнов Э. А. Разработка управленческих решений: учебное пособие для вузов по специальности «Менеджмент»/Э. А. Смирнов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 271 с.
9. Управление инновационными проектами: учеб. пособие/под ред. В. Л. Попова. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 336 с.
10. Файоль А. Общее и промышленное управление/ А. Файоль// Управление – это наука и искусство: хрестоматия/ сост. Г.Л. Подвойский. – М.: [б.и.], 1992. – С. 9-84.
11. Шипунов В. Г. Основы управленческой деятельности: социальная психология, менеджмент/В. Г. Шипунов. – М.: Высшая школа, 2004. – 304 с.

#### Электронный ресурс

1. О защите прав потребителей: Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 23.11.2009 (с изменениями и дополнениями, вступающими в силу с 01.01.2010)) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/popular/consumerism>. – Загл. с экрана. (Дата обращения: 16.11. 2012).

**7. Материально-техническое обеспечение дисциплины** (учебные и учебно-методические средства дистанционного обучения: специализированные учебники с мультимедийными сопровождениями, электронные учебно-методические комплексы, включающие электронные учебники, учебные пособия, тренинговые компьютерные программы, компьютерные лабораторные практикумы, контрольно-тестирующие комплекты, учебные видеофильмы, аудиозаписи, иные материалы, предназначенные для передачи по телекоммуникационным каналам связи).

....

**8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины:**

8.1 Примерный перечень вопросов к зачету (экзамену).

1. «Теория администрации» А.Файоля, реализация ее положений в современной практике управления.
2. Сущность управления социальной работой.
3. Информационное обеспечение практики управления социальным учреждением.
4. Целеполагание и планирование работы в учреждении.
5. Планирование и организация личного труда руководителя.
6. Организаторская деятельность руководителя (органа управления).
7. Контроль и анализ работы в учреждении.
8. Виды документов и организация работы в соответствии с ними.
9. Подготовка и оформление управленческих документов.
10. Виды деловых писем. Структура делового письма.
11. Подготовка и оформление деловой корреспонденции.
12. Классификация кадров социальной работы.
13. Кадровый менеджмент. Содержательная характеристика деятельности руководителя на всех этапах работы с кадрами.

14. Методы организационно-административной деятельности руководителя. Области их применения.
15. Виды управленческих решений. Требования к управленческим решениям.
16. Особенности управленческого труда. Поэтапное формирование трудового коллектива на стадии создания и работы социального учреждения.
17. Стили менеджмента, их влияние на достижение результатов работы.
18. Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб (на примере любого учреждения г.Вологды или области).
19. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
20. Нормативно-правовые основы организационно-административной работы в учреждении социального обслуживания.
21. Профессиональный и духовно-нравственный портрет руководителя УСО.