

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.09.2025
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа туризма и социальных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление в системе социальных служб»

Направление подготовки:
39.03.02 «Социальная работа»

Направленность (профиль):
«Менеджмент в социальной сфере»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая программа дисциплины «Управление в системе социальных служб» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 г. № 76.

Составители:

старший преподаватель
(ученая степень, ученое звание)

Д. С. Калинина
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы туризма и социальных технологий
02.09.2025 г., протокол № 1.

Директор Высшей школы
туризма и социальных технологий

к.ф.н., доцент
(уч.степень, уч.звание)

Н.Д. Алексеева
(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-4. Способен к планированию, организации и контролю деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактике обстоятельств, обуславливающих их нуждаемость гражданина в социальном обслуживании	ИПК-4.1. Определяет плановые цели и задачи подразделения и отдельных специалистов ИПК-4.2. Организует и координирует деятельность сотрудников подразделения на выполнение задач профессиональной деятельности ИПК-4.3. Осуществляет контроль и анализ результатов выполнения плановых целей деятельности специалистов и подразделения в целом	Знает: - теоретические основы управления социальной службой, эволюцию научных школ и современные подходы к управлению социальной работой - нормативно-правовую базу управленческой деятельности социальных служб - типы организационных структур управления, принципы их построения и требования к инфраструктуре социальных служб Умеет: - применять нормативные правовые акты при разработке локальных документов и регулировании деятельности социальной службы - анализировать организационную структуру учреждения и предлагать обоснованные решения по её совершенствованию с учётом специфики предоставляемых услуг Владеет: - навыками анализа организационных структур социальных служб - технологиями управления деятельностью социальных работников	03.001 Специалист по социальной работе
ПК-5. Способен к прогнозированию и проектированию в социальной сфере в целях развития и повышения эффективности социального обслуживания	ИПК-5.1. Проводит мониторинг социальной ситуации, составление прогноза развития социального обслуживания на территории обслуживания в целях разработки проектов (программ) в сфере социального обслуживания граждан и профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании ИПК-5.2. Разрабатывает предложения по рационализации и	Знает: - методы целеполагания и планирования, виды планов и порядок формирования государственного (муниципального) задания - основы кадровой политики, систему подбора, адаптации, оценки, мотивации и развития персонала социальной службы - современные информационно-коммуникационные технологии и финансово-экономические механизмы управления социальной службой Умеет:	03.001 Специалист по социальной работе

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
	модернизации, повышению эффективности социального обслуживания на индивидуальном, групповом и средовом уровнях с учетом передового опыта и современных тенденций развития социальной сферы	- разрабатывать планы работы и организовывать трудовую деятельность персонала - обосновывать управленческие решения и механизмы контроля, учёта и координации деятельности Владеет: - инструментарием стратегического и оперативного планирования - приёмами мотивационного управления и поддержания системы менеджмента качества - навыками социального маркетинга, фандрайзинга и PR-деятельности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы (Профессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 з.е. (180 час.), их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	56 / -
занятия лекционного типа (лекции)	28 / -
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	28 / -
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	97 / -
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	97 / -
Контроль (часы на экзамен)	27 / -
Промежуточная аттестация	экзамен

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.; ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	Тема 1. Теоретические основы управления социальной службой. Особенности управления в социальной сфере. Основные понятия темы: «управление», «объект и субъект управления», «управленческий цикл». Социальная служба как объект управления. Уровни управления в социальной работе. Система социальных служб РФ. Функции и принципы управления социальной службой. Методы управления и их применимость в социальной работе.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 1. Теоретические основы управления социальной службой.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.; ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	Тема 2. Эволюция теории и практики управления социальными службами. Научные школы управления (Ф. Тейлор, А. Файоль, Э. Мэйо) и их проекция на сферу социальной работы. Основные подходы к управлению социальной службой: системный, процессный, ситуационный, маркетинговый. Исторические модели социальной помощи и их управленческие аспекты. Становление профессионального менеджмента социальной работы в России и за рубежом. Современные тенденции управления социальной работой.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 2. Эволюция теории и практики управления социальными службами.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.; ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	Тема 3. Организационная структура управления и инфраструктура социальных служб. Организационная структура как отражение целей и функций учреждения. Типы структур управления. Особенности построения структур в социальных службах разного типа. Основные составляющие внутриорганизационного управления. Понятие нормы управляемости. Инфраструктура социальной службы: доступная среда, требования к помещениям и техническому оснащению. Централизация и децентрализация управления в сети социальных служб.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 3. Организационная структура и инфраструктура социальных служб.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.; ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	Тема 4. Нормативно-правовое регулирование деятельности социальных служб. Основные нормативные правовые акты в социальной сфере: Конституция РФ, кодексы, Федеральный закон № 442-ФЗ, ГОСТы и регламенты, профессиональные стандарты, СанПиНы, локальные акты (устав, положения, должностные инструкции). Правовой статус руководителя социальной службы.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	Компетенции федеральных, региональных и муниципальных органов власти. Лицензирование и контроль за соответствием деятельности социальных служб установленным требованиям. Договорные отношения в деятельности социальной службы: трудовой договор, договор о предоставлении социальных услуг, индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ).				
	Практическое занятие 4. Нормативно-правовое регулирование деятельности социальных служб.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.; ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	Тема 5. Целеполагание и планирование в социальных службах. Миссия, ценности, цели и задачи социальной службы как основа управления. Виды планирования: стратегическое, тактическое, оперативное. SMART-цели. Дерево целей. Методы анализа среды: PEST-анализ, SWOT-анализ. Программно-целевой метод. План работы учреждения: годовой, квартальный, календарный. Долгосрочное планирование. Увязка планирования с показателями государственного задания и национальными целями в социальной сфере. Система показателей и индикаторов результативности.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 5. Целеполагание и планирование в социальных службах.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.; ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	Тема 6. Организация труда в социальной службе. Характер труда в социальной службе. Регулирование трудовых отношений. Нормирование труда. Система «5S» в социальной службе. Охрана труда, условия работы и безопасности жизнедеятельности. Профессиональные риски.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 6. Организация труда в социальной службе.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.; ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	Тема 7. Деятельность персонала социальной службы. Кадровая политика учреждения. Основные виды персонала социальной службы и специфика их труда. Профессиональные и квалификационные требования к персоналу. Подбор, отбор и адаптация сотрудников. Оценка персонала применительно к социальной работе. Система непрерывного профессионального развития. Планирование преемственности и кадрового резерва. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 7. Деятельность персонала социальной службы.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.;	Тема 8. Администрирование в социальной службе. Понятие, цели и уровни администрирования. Цикл администрирования. Особенности администрирования в социальной сфере. Требования	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	к руководителю социальной службы, его обязанности. Особенности руководства, лидерства и командообразования в социальной службе. Руководитель социальной службы как администратор и менеджер.				
	Практическое занятие 8. Администрирование в социальной службе.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.; ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	Тема 9. Процесс принятия управленческих решений в социальной службе. Понятие «управленческое решение». Виды управленческих решений. Этапы рационального принятия решений. Методы коллективного принятия решений. Доведение решений до исполнителей и контроль их выполнения. Типовые управленческие риски в социальной сфере и способы их минимизации.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 9. Процесс принятия управленческих решений в социальной службе.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.; ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	Тема 10. Информационные технологии и управление коммуникации в социальной службе. Роль информации в управлении. Цифровая трансформация социальной сферы и управленческих процессов. Единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО), Автоматизированные системы управления (АИС), регистры получателей услуг. Электронный документооборот, межведомственное электронное взаимодействие (СМЭВ). Работа с данными: сбор, хранение, визуализация, защита персональных данных. Коммуникационные сети в организации: формальные и неформальные каналы. Барьеры коммуникации и способы их преодоления. Кризисные коммуникации.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 10. Информационные технологии и управление коммуникации в социальной службе.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.; ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	Тема 11. Контроль, учёт, координация и оценка в системе управления социальными службами. Понятие контроля. Функция контроля в управленческом цикле: предварительный, текущий, заключительный. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный; внешний и внутренний. Основные объекты контроля: объём и качество услуг, соблюдение стандартов, расходование средств, исполнительская дисциплина. Учётная документация: журналы, отчёты, информационные системы. Координация как функция: взаимодействие структурных подразделений, межведомственное взаимодействие. Мониторинг как инструмент непрерывного наблюдения. Критерии и методы оценки эффективности деятельности социальных	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	служб. Внутренний аудит и независимая оценка качества. Подготовка управленческой отчётности и публичного отчёта организации.				
	Практическое занятие 11. Контроль, учёт, координация и оценка в системе управления социальными службами.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.; ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	Тема 12. Управление качеством социальных услуг. Качество социальной услуги как соответствие стандарту и удовлетворённость получателя. Национальные и региональные стандарты социального обслуживания. Порядки предоставления социальных услуг. Модель системы менеджмента качества (СМК) на базе принципов TQM и ISO 9001 в социальной сфере. Внутренний аудит качества. Работа с жалобами и рекламациями. Методы оценки удовлетворённости получателей услуг. Независимая оценка качества условий оказания услуг (НОК). Управление изменениями по результатам оценки качества.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 12. Управление качеством социальных услуг.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.; ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	Тема 13. Финансово-экономические механизмы управления социальными службами. Источники финансирования социальных служб. Сметное и нормативно-подушевое финансирование. Формирование государственного (муниципального) задания. Планирование бюджета учреждения. Расчёт себестоимости социальной услуги. Основы бюджетирования для руководителя отделения: структура доходов и расходов. Платная деятельность социальной службы. Финансовая отчётность и контроль расходования средств.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 13. Финансово-экономические механизмы управления социальными службами.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.; ПК-5: ИПК-5.1., ИПК-5.2.	Тема 14. Маркетинг, PR и фандрайзинг в социальных службах. Социальный маркетинг: изучение потребностей и продвижение услуг. Фандрайзинг: поиск и привлечение внебюджетных средств. Социальное предпринимательство. PR-деятельность и формирование положительного имиджа социальной службы. Коммуникационная стратегия и работа со СМИ и социальными сетями.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 14. Маркетинг, PR и фандрайзинг в социальных службах.		2 / -		
	Самостоятельная работа			6 / -	
	ИТОГО	28 / -	28 / -	97 / -	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- репродуктивные технологии;
- технологии развивающего обучения;
- информационные технологии: Яндекс-документы, Google-документы, Zoom.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа / на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- развитие умений и навыков подготовки и выступления с докладами, сообщениями, презентациями;
- обсуждение вопросов по учебному материалу дисциплины;
- выполнение и анализ практических заданий;

– подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает выполнение практических заданий по всем темам.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение учебной литературы по курсу;
- работу с ресурсами Интернет;
- подготовку к практическим (семинарским) занятиям;
- выполнение практических заданий;
- подготовку к тестированию по темам курса;
- подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Антонова, О. И. Социология управления : учебник для вузов / О. И. Антонова, В. М. Апахова, Т. Е. Зерчанинова. - Документ read. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2026. - 133 с. - Прил. - URL: <https://reader.lanbook.com/book/511936> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-507-53901-7. - Текст : электронный.
2. Комаров, Е. И. Управление эффективностью социальных учреждений : учеб.-практ. пособие / Е. И. Комаров, Н. Н. Стрельникова, И. В. Малофеев. - 4-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2022. - 300 с. : табл. - Слов. осн. понятий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=432122> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04865-4 : 154-00. - Текст : электронный.
3. Тавокин, Е. П. Основы социального управления : учеб. пособие : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 38.03.02 "Менеджмент", 83.03.04 "Гос. и муницип. упр.", 38.03.03 "Упр. персоналом" / Е. П. Тавокин. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 200 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=978544> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-006150-4. - Текст : электронный.
4. Управление в социальной работе : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Соц. работа" и "Гос. и муницип. упр." (квалификация "бакалавр") / С. А. Анисимова, О. И. Байдарова, Е. И. Комаров [и др.] ; под ред. Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой. - 4-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2022. - 300 с. - (Учебные издания для бакалавров). - URL: <https://znanium.ru/read?id=432104> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04960-6. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

5. Ахинов, Г. А. Социальная политика : учеб. пособие для вузов по направлению 38.03.01 "Экономика" / Г. А. Ахинов, С. В. Калашников. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 272 с. : граф. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=435647> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-112007-1. - Текст : электронный.
6. Добренъков, В. И. Современные механизмы управления социальными изменениями : учеб. пособие для вузов по специальности "Гос. и муницип. упр." / В. И. Добренъков, А. П. Жабин, Ю. А. Афонин ; МГУ им. М. В. Ломоносова, Социол. фак. - Москва : Акад. Проект [и др.], 2012. - 282 с. : табл. - (Gaudeamus. Социология). - ISBN 978-5-8291-1362-9. - 978-5-904993-23-8 : 431-97. - Текст : непосредственный.
7. Методологический инструментарий современного социального управления : учеб.-практ. пособие / Е. И. Комаров, И. П. Лотова, О. Г. Прохорова [и др.] ; под ред. Е. И. Комарова. - 3-е изд. стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2022. - 314 с. : табл. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431665> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04597-4. - Текст : электронный.
8. Социальная политика региона: теория и практика : учеб. пособие для вузов по направлениям и специальности "Соц. работа" / Г. Д. Авджян, С. А. Глотов, В. В. Латкин [и др.]. - Москва : Дашков и К, 2022. - 288 с. : табл. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=432104> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04960-6. - Текст : электронный.

- др.] ; под ред. И. П. Скворцова. - Москва : КноРус, 2010. - 448 с. : граф., табл. - Прил. - ISBN 978-5-406-00029-8 : 418-00. - Текст : непосредственный.
9. Социальная работа : учеб. пособие / Н. Ф. Басов, В. М. Басова, С. В. Бойцова [и др.] ; под ред. Н. Ф. Басова. - 6-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 352 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431969> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05182-1. - Текст : электронный.
 10. Социология управления. Учебный словарь : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 080200 "Менеджмент" (квалификация (степень) "Бакалавр") / О. А. Колосова, О. А. Куликова, Р. В. Ленков, Е. В. Тихонова. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2014. - 136 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Понятия. - Персоналии. - ISBN 978-5-91134-805-2. - 978-5-16-009130-3 : 270-00. - Текст : непосредственный.
 11. Тавокин, Е. П. Управление - социальное управление - социология управления : [учеб. пособие] / Е. П. Тавокин. - Москва : Либроком, 2013. - 251 с. - Прил. - ISBN 978-5-397-00977-5 : 300-00. - Текст : непосредственный.
 12. Управление в социальной работе : учеб. для студентов вузов по направлению подгот. 040400.62 "Соц. работа" (бакалавр) / Т. А. Дубровская, В. Е. Макаров, Ю. С. Моздокова [и др.] ; под общ. ред. Л. В. Федякиной ; М-во образования и науки РФ, Рос. гос. соц. ун-т. - Москва : Омега-Л, 2014. - 365 с. - (Социальное образование XXI века). - Глоссарий. - ISBN 978-5-7139-1137-9. - 978-5-370-03185-4 : 663-00. - Текст : непосредственный.
 13. Экономика и управление социальной сферой : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. "Экономика" и "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Е. Н. Жильцов, Е. В. Егоров, Т. В. Науменко [и др.] ; под ред. Е. Н. Жильцова, Е. В. Егорова ; МГУ им. М. В. Ломоносова. - 4-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2022. - 496 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=432266> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04881-4. - Текст : электронный.
 14. Экономические основы социальной работы : учеб. для вузов по направлению подгот. "Соц. работа" (квалификация "бакалавр") / И. Н. Маяцкая, О. В. Никонова, Т. А. Коржинек, В. О. Евсеев ; под ред. И. Н. Маяцкой. - 4-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 264 с. - (Учебные издания для бакалавров). - URL: <https://znanium.ru/read?id=432291> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05337-5. - Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - URL : <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.
2. socFAQtor : о социальной работе из первых рук : сайт. - URL : <https://socfaqtator.wordpress.com/> (дата обращения: 01.09.2025). - Текст : электронный.
3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». - Москва, 1992. - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 01.09.2025). - Текст : электронный.
4. Социальный фонд России : сайт. - URL : <http://www.pfrf.ru> (дата обращения: 01.09.2025). - Текст : электронный.
5. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999. - URL: <https://rosstat.gov.ru/> (дата обращения: 01.09.2025). - Текст: электронный.
6. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». - Тольятти, 2010. - URL : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО «ЗНАНИУМ». - Москва, 2011. - URL : <https://znanium.com/> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

8. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО «ЭБС ЛАНЬ». – Москва, 2011. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.09.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Сообщение / презентация	8	5	40
Практическое задание	6	10	60
			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Примерные темы сообщений / презентаций

Практическое занятие 1. Теоретические основы управления социальной службой.

1. Специфика управления в социальной сфере: сравнительный анализ с коммерческим и государственным управлением.
2. Эволюция понятия «управление» и его применение в социальной работе.
3. Социальная служба как объект управления: структура и особенности.
4. Функции управления применительно к деятельности социальной службы.
5. Принципы управления социальной службой: от теории к практике.
6. Методы управления в социальной работе: административные, экономические, социально-психологические.
7. Уровни управления в системе социальной защиты населения РФ.

Практическое занятие 2. Эволюция теории и практики управления социальными службами.

1. Школа научного управления Ф. Тейлора: возможности и ограничения применения в социальной службе.
2. Административная школа А. Файоля и её значение для управления социальными учреждениями.
3. Хоторнские эксперименты Э. Мэйо и роль человеческого фактора в управлении социальной работой.
4. Системный подход к управлению социальной службой.
5. Процессный подход в управлении: приложение к социальной работе.
6. Ситуационный подход: гибкость управления в социальной сфере.
7. Сравнительный анализ исторических моделей социальной помощи и их управленческих структур.
8. Развитие менеджмента социальной работы в России: исторические этапы и современное состояние.
9. Зарубежный опыт управления социальными службами (на примере конкретных стран).

Практическое занятие 3. Организационная структура управления и инфраструктура социальных служб.

1. Типы организационных структур управления и их применение в социальных учреждениях.
2. Инфраструктура социальной службы: создание доступной среды для маломобильных групп населения.
3. Требования к помещениям и техническому оснащению организаций социального обслуживания.
4. Централизация и децентрализация управления в системе социальной защиты: преимущества и риски.
5. Внутриорганизационное управление: регламентация деятельности отделов и взаимодействие между ними.

6. Особенности организационных структур некоммерческих социальных служб.

Практическое занятие 4. Нормативно-правовое регулирование деятельности социальных служб.

1. Система нормативно-правового регулирования социального обслуживания в РФ.
2. Федеральный закон № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»: ключевые положения и значение для управления.
3. Профессиональные стандарты в социальной работе: влияние на кадровую политику учреждения.
4. Лицензирование деятельности социальных служб: процедура и контрольные механизмы.
5. Правовой статус руководителя социальной службы: права, обязанности, ответственность.
6. Договор о предоставлении социальных услуг: структура, особенности, защита прав получателей.
7. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ): роль в планировании и управлении.
8. Локальные нормативные акты организации социального обслуживания: разработка и применение.

Практическое занятие 5. Целеполагание и планирование в социальных службах.

1. Формирование миссии и ценностей социальной службы: практические подходы.
2. Стратегическое планирование в организации социального обслуживания (на примере конкретного учреждения).
3. Применение SMART-критериев при постановке целей в социальной работе.
4. SWOT-анализ как инструмент стратегического планирования деятельности социальной службы.
5. PEST-анализ внешней среды социального учреждения.
6. Программно-целевой метод в управлении социальной службой: разработка и реализация целевых программ.
7. Система показателей результативности и эффективности деятельности социальной службы.
8. Планирование на основе государственного задания: увязка с национальными целями и показателями.
9. Оперативное планирование: составление календарного плана работы отделения.

Практическое занятие 6. Организация труда в социальной службе.

1. Специфика и характер труда специалиста по социальной работе.
2. Нормирование труда в социальной службе: методы и практика внедрения.
3. Система «5S» в организации рабочего пространства социальной службы.
4. Охрана труда и техника безопасности в учреждениях социального обслуживания.
5. Профессиональные риски в социальной работе: профилактика и управление.
6. Регулирование трудовых отношений: трудовой договор, правила внутреннего распорядка, дисциплинарная практика.

Практическое занятие 7. Деятельность персонала социальной службы.

1. Кадровая политика современной социальной службы: принципы и направления.
2. Подбор и отбор персонала в социальной сфере: методы оценки компетенций.
3. Адаптация новых сотрудников в учреждении социального обслуживания: программы наставничества.
4. Аттестация и оценка персонала социальной службы: критерии и процедуры.
5. Система непрерывного профессионального развития специалистов социальной работы.
6. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала в условиях ограниченного бюджета.
7. Формирование кадрового резерва и планирование преемственности руководящих должностей.
8. Профессиограмма специалиста по социальной работе: требования и реальность.

Практическое занятие 8. Администрирование в социальной службе.

1. Администрирование в социальной службе: сущность и отличие от общего менеджмента.

2. Цикл администрирования в деятельности заведующего отделением социальной службы.
3. Лидерство и руководство в социальной службе: стили управления и их эффективность.
4. Командообразование в коллективе социальной службы: методы и практики.
5. Компетентностная модель руководителя социальной службы.
6. Роль руководителя как администратора и менеджера: баланс функций.
7. Этические аспекты администрирования в социальной работе.

Практическое занятие 9. Процесс принятия управленческих решений в социальной службе.

1. Виды управленческих решений в социальной службе: программные, оперативные, кадровые.
2. Этапы рационального принятия управленческого решения: от диагноза проблемы до оценки результата.
3. Методы коллективного принятия решений в практике социальной работы.
4. Технология доведения решений до исполнителей и организация контроля исполнения.
5. Управленческие риски в социальной сфере: классификация и стратегии минимизации.
6. Принятие решений в условиях ограниченных ресурсов.
7. Роль этических дилемм в процессе принятия решений руководителем социальной службы.

Практическое занятие 10. Информационные технологии и управление коммуникации в социальной службе.

1. Цифровая трансформация управления в социальной сфере: возможности и вызовы.
2. Единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО): функционал и роль в управлении.
3. Автоматизированные информационные системы (АИС) в работе социальной службы: обзор и практика внедрения.
4. Защита персональных данных получателей социальных услуг: нормативные требования и организационные меры.
5. Электронный документооборот и межведомственное электронное взаимодействие (СМЭВ) в социальной работе.
6. Коммуникационные барьеры в социальной службе и способы их преодоления.
7. Кризисные коммуникации в социальной организации: стратегии реагирования на инциденты.
8. Визуализация данных для управленческой отчетности в социальной службе.

Практическое занятие 11. Контроль, учёт, координация и оценка в системе управления социальными службами.

1. Система внутреннего контроля в организации социального обслуживания: построение и функционирование.
2. Виды контроля в управленческом цикле: предварительный, текущий, заключительный и их применение.
3. Учётная документация социальной службы: виды, требования, автоматизация.
4. Координация деятельности структурных подразделений: методы и инструменты.
5. Межведомственное взаимодействие в социальной сфере: проблемы и пути совершенствования.
6. Мониторинг как инструмент непрерывного наблюдения за показателями деятельности.
7. Критерии и методы оценки эффективности деятельности социальных служб.
8. Независимая оценка качества условий оказания услуг (НОК): процедура и значение.
9. Подготовка публичного отчёта организации социального обслуживания: структура и содержание.

Практическое занятие 12. Управление качеством социальных услуг.

1. Стандартизация социальных услуг в РФ: национальные и региональные стандарты.
2. Система менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001 в социальном учреждении.
3. Всеобщее управление качеством (TQM) и его применение в социальной работе.
4. Внутренний аудит качества социальных услуг: методика и практика.

5. Методы оценки удовлетворённости получателей социальных услуг: опросы, анкетирование, фокус-группы.
6. Работа с жалобами и обращениями граждан как инструмент повышения качества.
7. Управление изменениями в социальной службе на основе результатов оценки качества.
8. Независимая оценка качества (НОК): механизм, показатели, роль общественных советов.

Практическое занятие 13. Финансово-экономические механизмы управления социальными службами.

1. Модели финансирования социальных служб: сметное и нормативно-подушевое.
2. Формирование и исполнение государственного (муниципального) задания учреждением социального обслуживания.
3. Расчёт себестоимости социальной услуги: методы и практика.
4. Бюджетирование в отделении социальной службы: планирование доходов и расходов.
5. Платная деятельность социальной службы: правовые основы и ценообразование.
6. Финансовая отчётность учреждения и контроль за расходованием бюджетных средств.
7. Привлечение внебюджетных источников финансирования в социальной службе.

Практическое занятие 14. Маркетинг, PR и фандрайзинг в социальных службах.

1. Социальный маркетинг: продвижение социальных услуг среди населения.
2. Исследование потребностей целевой аудитории как основа маркетинга социальной службы.
3. Фандрайзинг в социальной сфере: стратегии, инструменты, успешные кейсы.
4. Социальное предпринимательство как механизм устойчивого развития социальной службы.
5. PR и формирование имиджа организации социального обслуживания.
6. Коммуникационная стратегия социальной службы: работа со СМИ и социальными сетями.
7. Краудфандинг и онлайн-фандрайзинг для социальных проектов.
8. Оценка эффективности PR-кампаний в социальной работе.

Примерные практические задания

Задание 1.

На примере конкретного учреждения социального обслуживания составьте структурно-логическую схему, отражающую: субъект и объект управления, уровни управления (федеральный, региональный, муниципальный, внутриорганизационный), а также набор применяемых функций управления (планирование, организация, мотивация, контроль).

На основе составленной схемы подготовьте краткое аналитическое сообщение, в котором обоснуйте применимость не менее трёх методов управления (административных, экономических, социально-психологических) в деятельности данной службы.

Приведите конкретные примеры из практики.

Задание 2.

На основе описания деятельности гипотетического центра реабилитации инвалидов сформулируйте миссию учреждения, три стратегические цели (в формате SMART) и постройте «дерево целей» (не менее трёх уровней).

Проведите SWOT-анализ среды данного центра (матрица 2×2 с выводами). С учётом результатов SWOT разработайте фрагмент годового плана работы одного отделения, включив в него не менее пяти мероприятий, увязанных с показателями государственного задания.

Задание 3.

Опишите цикл администрирования (по Анри Файоллю) применительно к внедрению новой социальной услуги «Школа ухода за тяжелобольными» в центре социального обслуживания. Для каждого элемента цикла (предвидение, организация, распоряительство, координирование, контроль) укажите конкретные действия руководителя.

Задание 4.

Рассмотрите кейс: в отделении социального обслуживания на дому участились жалобы получателей на несоблюдение графика посещений социальных работников. Используя этапы

рационального принятия решений, пошагово опишите процесс: от диагностики проблемы до выбора альтернативы и контроля выполнения.

Задание 5.

Смоделируйте кризисную ситуацию: в социальных сетях появилась негативная информация о деятельности учреждения. Подготовьте проект коммуникационного реагирования: ключевые сообщения, каналы распространения, ответственное лицо.

Задание 6.

На основании приведённых в кейсе данных (гипотетические показатели госзадания) подготовьте аналитическую записку руководителю за квартал, содержащую оценку исполнения плана, выявленные отклонения и предложения по координации действий между подразделениями.

Задание 7.

Подготовьте проект фандрайзинговой кампании на краудфандинговой платформе для оснащения сенсорной комнаты в детском доме-интернате. Укажите: цель, необходимую сумму, план информирования, способы привлечения доноров.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в устно-письменной форме).

Вопросы для подготовки к экзамену

№	Содержание вопроса
ПК-4. Способен к планированию, организации и контролю деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании	
1.	Особенности и уровни управления в социальной работе
2.	Социальная служба как объект управления
3.	Система социальных служб РФ, функции и принципы управления ею
4.	Методы управления и их применимость в социальной работе
5.	Научные школы управления и их проекция на сферу социальной работы
6.	Основные подходы к управлению социальной службой
7.	Исторические модели социальной помощи и их управленческие аспекты
8.	Современные тенденции управления социальной работой
9.	Организационная структура социальной службы: типы, особенности построения и управления
10.	Основные составляющие внутриорганизационного управления
11.	Инфраструктура социальной службы
12.	Централизация и децентрализация управления в сети социальных служб
13.	Правовой статус руководителя социальной службы
14.	Нормативно-правовые аспекты управления социальной службой
15.	Договорные отношения в деятельности социальной службы
16.	Лицензирование и контроль за соответствием деятельности социальных служб
17.	Миссия, ценности, цели и задачи социальной службы как основа управления
18.	Специфика планирования в социальных службах
19.	Характер и нормирование труда в социальной службе
20.	Охрана труда, условия работы и безопасности жизнедеятельности в социальной службе
ПК-5. Способен к прогнозированию и проектированию в социальной сфере в целях развития и повышения эффективности социального обслуживания	
21.	Особенности кадровой политики социальной службы

22.	Основные виды персонала социальной службы: требования и специфика труда
23.	Подбор, отбор, адаптация и оценка персонала применительно к социальной работе
24.	Профессиональное развитие специалистов, преемственность и кадровый резерв социальной службы
25.	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала социальной службы
26.	Цели, уровни и этапы администрирования в социальной службе
27.	Особенности руководства, лидерства и командообразования в социальной службе
28.	Руководитель социальной службы как администратор и менеджер
29.	Виды управленческих решений, этапы рационального принятия решений
30.	Особенности доведение решений до исполнителей и контроль их выполнения в социальной работе
31.	Типовые управленческие риски в социальной сфере и способы их минимизации
32.	Роль информации в управлении социальной службой в условиях цифровизации
33.	Информационные технологии в управление социальной службой
34.	Специфика работы с данными в социальной службе
35.	Система контроля в социальной службе
36.	Процессы учета и координации в социальной службе
37.	Критерии и методы оценки эффективности деятельности социальных служб
38.	Подготовка управленческой отчетности и публичного отчета социальной службы
39.	Управление качеством социальных услуг
40.	Финансово-экономические механизмы управления социальными службами
41.	Маркетинг и фандрайзинг в социальных службах
42.	PR-деятельность и формирование положительного имиджа социальной службы