

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.09.2025 14:15:26
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»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета

Высшей школы туризма и социальных технологий

Протокол от 02.09.2025 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

«Управление в системе социальных служб»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата, специалитета,
магистратуры

«Менеджмент в социальной сфере»

наименование образовательной программы

39.03.02 Социальная работа

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Калинина Д.С.,
старший преподаватель Высшей школы
туризма и социальных технологий

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2025

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ПК-4	Способен к планированию, организации и контролю деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактике обстоятельств, обуславливающих 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
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 модернизации, повышению эффективности социального обслуживания на индивидуальном, групповом и средовом уровнях с учетом передового опыта и современных тенденций развития социальной сферы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- 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
- 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

Уметь:

- 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
- разрабатывать планы работы и организовывать трудовую деятельность персонала
- обосновывать управленческие решения и механизмы контроля, учёта и координации деятельности

Владеть:

- навыками анализа организационных структур социальных служб
- технологиями управления деятельностью социальных работников
- инструментарием стратегического и оперативного планирования
- приёмами мотивационного управления и поддержания системы менеджмента качества
- навыками социального маркетинга, фандрайзинга и PR-деятельности

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Теоретические основы управления социальной службой	ПК-4 ПК-5
2	Тема 2. Эволюция теории и практики управления социальными службами	
3	Тема 3. Организационная структура управления и инфраструктура социальных служб	
4	Тема 4. Нормативно-правовое регулирование деятельности социальных служб	
5	Тема 5. Целеполагание и планирование в социальных службах	
6	Тема 6. Организация труда в социальной службе	
7	Тема 7. Деятельность персонала социальной службы	
8	Тема 8. Администрирование в социальной службе	
9	Тема 9. Процесс принятия управленческих решений в социальной службе	
10	Тема 10. Информационные технологии и управление коммуникации в социальной службе	
11	Тема 11. Контроль, учёт, координация и оценка в системе управления социальными службами	
12	Тема 12. Управление качеством социальных услуг	
13	Тема 13. Финансово-экономические механизмы управления социальными службами	
14	Тема 14. Маркетинг, PR и фандрайзинг в социальных службах	

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра

Форма промежуточной аттестации - экзамен.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл
Допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2
Пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3
		70-85,9	«хорошо» / 4
Повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения зачета осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения компетенций.

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