

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования  
«Уральский государственный университет им. А.М. Горького»

ИОНЦ «Толерантность, права человека и предотвращение конфликтов, социальная  
интеграция людей с ограниченными возможностями»

Факультет политологии и социологии  
Кафедра социальной работы

**ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
АДМИНИСТРИРОВАНИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБАХ И УЧРЕЖДЕНИЯХ**

---

Автор-составитель:

Ерина Е.Л., к.п.н., доцент кафедры социальной работы

Екатеринбург  
2008

## Оглавление

Вопросы для самоконтроля .....	3
Задания для самостоятельной работы (кейсы): .....	8

*Вопросы для самоконтроля*

**по учебной дисциплине «Администрирование в социальных службах учреждений»**

*(магистерская программа «Социальный менеджмент: организация и администрирование в социальной работе» по направлению 040100 «Социальная работа»)*

1. На примере конкретной организации рассмотрите систему административного управления, обратив особое внимание на субъектов этого процесса, их функции и взаимодействия. Представьте результаты работы графически (схема). Выделите существующие проблемы.
2. Опишите один трудовой день конкретного сотрудника конкретной социальной организации через комплекс методов административного воздействия, которые он испытывает на себе.
3. Соблюдаются ли этические нормы при планировании и реализации процедур администрирования в социальном учреждении, где Вы проходили практику (работаете)?
4. Какие элементы администрирования учреждением успешно поддаются корректировке, а какие сложно изменяются?
5. Какие проблемы администрирования Вы считаете наиболее актуальными для Вашего вуза, факультета, социального учреждения, где Вы проходили практику (работаете)?
6. Какие проблемы (в администрировании) необходимо решать в первую очередь при осуществлении нововведений?
7. Какие нововведения в администрировании социальных служб Вы отмечаете в последнее время (2 года)? Как Вы их оцениваете?
8. Какие инновации необходимы, по-вашему мнению, в администрировании социальных служб?

9. Сформируйте собственное мнение по следующему вопросу и обоснуйте его:  
«Администрирование и творчество в управлении – это взаимодополняющие или противоположные процессы?».
10. Какие новые приоритеты управления социальной работой в России Вы видите? Насколько эти изменения связаны с развитием администрирования в социальных службах и учреждениях?
11. Каковы исторические предпосылки развития теории администрирования организации?
12. Существует ли проблема бюрократизации административного управления в социальных службах и учреждениях?
13. Обоснуйте принцип взаимосвязи методов социального управления.
14. Опишите типичные административные процедуры на примере центра социального обслуживания населения.
15. Опишите типичные административные процедуры на примере Управления социальной защиты населения.
16. Опишите типичные административные процедуры на примере Министерства социальной защиты населения.
17. Какова роль информации в администрировании учреждений социальной сферы?
18. Какие принципы администрирования Вы считаете приоритетными для социальной сферы?
19. Какие направления развития администрирования учреждений социальной сферы Вы считаете наиболее актуальными?
20. Дать характеристику административных задач руководителя высшего уровня.
21. Дать характеристику административных задач руководителя среднего уровня.

22. Дать характеристику административных задач руководителя нижнего уровня.
23. Методы оценки эффективности администрирования в социальных службах и организациях.
24. Приведите примеры этических аспектов процедур администрирования социальных служб и учреждений.
25. Нужны ли инновации в системе администрирования социальной службы? Поясните свое мнение.
26. Уровни управления социальной работой: особенности задач администрирования.
27. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
28. Принятие решений как компонент администрирования социальной службой.
29. Каковы особенности организации административного контроля в социальных службах и учреждениях?
30. Опишите обязательные процедуры административного контроля в социальной службе.
31. Информационное обеспечение администрирования: задачи, процедуры, проблемы организации.
32. Подготовка и оформление управленческих и информационно-справочных документов, обеспечивающих административные процедуры в социальных службах и учреждениях.
33. Раскройте содержание понятий: индивидуальная форма организации труда; коллективная форма организации труда; модель делегирования избыточных полномочий; коллективная и индивидуальная формы оплаты труда; дисциплинарное взыскание; модель централизации полномочий; условия труда; модель формализованного распределения обязанностей; трудовой договор; модель неформального распределения полномочий.

34. Сформулируйте положительные и отрицательные стороны коллективной и индивидуальной форм оплаты труда.
35. На примере конкретного отдела социальной службы составьте список функций, выполненных за день специалистами отдела. Проанализируйте полученную информацию. Насколько они типичны или разнообразны? Нет ли дублирования функций?
36. Какие правила применения дисциплинарного взыскания Вы считаете наиболее значимыми для социальных служб?
37. Какие формы дисциплинарного взыскания Вы считаете наиболее эффективными? Почему?
38. В чем основное значение Всеобщей декларации прав человека для деятельности социальной службы?
39. Перечислите основные функции федерального уровня управления социальной службой
40. Какие действующие федеральные программы Вы знаете, какова их цель?
41. Что относится к основополагающим документам в системе нормативно-правовой базы социального обслуживания в РФ?
42. Что относится к полномочиям субъектов РФ в области нормативного регулирования деятельности социальных служб?
43. Каковы нормативно-правовые основы деятельности негосударственных социальных служб?
44. Что включают в себя государственные стандарты в области социального обслуживания населения?
45. Что такое административные отношения? Приведите примеры и поясните.
46. В чем выражается содержание административного воздействия? Приведите примеры такого воздействия на специалиста по социальной работе в Центре социального обслуживания населения.

47. В чем, по вашему мнению, состоит прикладное значение администрирования в социальной службе?
48. Как проявляются особенности восприятия административных основ организации рядовыми сотрудниками?

*Задания для самостоятельной работы (кейсы):*

**Кейс 1**

Вас назначают руководителем учреждения социального обслуживания, в котором специалисты не привыкли работать в полную силу, предоставлены самим себе, в штывки воспринимают любые попытки изменить характер их работы. Какие административные методы Вы будете применять в подобной ситуации?

**Задание:** определите последовательность необходимых административных процедур, обоснуйте ее.

**Кейс 2**

Вдумайтесь в определение некоторых управленческих понятий.

*Проблема в управлении* — ситуация неопределенности, при которой с момента выдвижения идеи до получения результата далеко не все структурные составляющие и связи между ними известны.

*Принятие решения* — творческий процесс выделения из числа возможных решений одного, принимаемого к исполнению.

*Коммуникативность в управлении* — способность системы управления оперативно реагировать на внешние воздействия, изменяя в соответствии с новыми требованиями каналы циркуляции информационных потоков, структуру звеньев и существующие между ними взаимодействия.

*Координация* — функция управления, нацеленная на то, чтобы связывать, объединять, гармонизировать все действия и все усилия в организации.

**Задание:** подтвердите примерами из своего жизненного опыта правомерность этих определений. Выделите главные элементы взаимодействия между этими понятиями в процессе принятия и реализации решений



### **Кейс 3**

В учреждении социального обслуживания, в котором вас назначили руководителем, вы будете возглавлять и методический совет. Вам необходимо проверить эффективность работы методсовета.

**Задание:** продумайте, как вы это сделаете, и опишите с помощью административных процедур. Каковы будут ваши основные критерии оценки работы методсовета?

### **Кейс 4**

Персонал организации систематически не укладывается в устанавливаемые руководителем плановые сроки выполнения заданий.

Какие административные шаги должен предпринять руководитель?

### **Кейс 5**

Подчиненные приходят к вам, донимая мелкими, порой элементарно разрешимыми вопросами, мешают работать, не дают сосредоточиться.

Можно ли решить проблему с помощью административных методов? Каких? Объясните свое мнение.

### **Кейс 6**

Ваши заместители и другие подчиненные выполняют полученные задания не так, как это сделали бы вы, на ваши замечания не реагируют, продолжая работать по-своему.

Как поступать в этом случае?

### **Кейс 7**

Сотрудники из одного из отделений Центра социального обслуживания населения, которым Вы руководите, в грубой форме высказали несогласие и недовольство вашими распорядительными действиями.

Что предполагаете предпринять в данной ситуации?

### **Кейс 8**

В российской практике бизнеса все чаще используются различные нововведения, касающиеся мотивации труда, чтобы сделать его более плодотворным, эффективным. Среди таких инноваций — установление для конкретного работника нестандартного, льготного рабочего режима. Этот вид мотивации у нас пока используется мало. Тем не менее, он считается одним из эффективных, особенно на малых частных предприятиях, среди лиц таких профессий, как врачи, юристы, преподаватели, управляющие, технические работники и работники сферы обслуживания.

Работники назначают себе время начала и окончания работы по своему усмотрению, лишь бы они устраивали руководителей и было бы достаточно времени, чтобы выполнить требуемую работу. Один трудится с 8 до 16, другой — с 12 до 20 часов. Если вы справляетесь со своей работой скорее, ваше дело — идти домой или работать дополнительно. В некоторых организациях имеется четыре или даже пять смен. Иногда гибкие смены приводят к сокращенной рабочей неделе, обычно четырехдневной, с тремя выходными. Некоторые компании установили «материнские смены», которые приспособлены к часам посещения детьми школы. Женщина не покидает организацию в период вынашивания ребенка и воспитания детей раннего возраста. Многие предприятия дают возможность студентам работать во время «окон» в их учебных расписаниях. Гибкие смены снижают случаи уклонения от работы, опозданий и текучести рабочей силы, повышают настроение работников и производительность труда.

### **Вопросы:**

1. Какие административные процедуры необходимы для эффективной организации такого подхода?
2. Если бы вы были руководителем, то каким образом организовали бы контроль за количеством и результатами труда сотрудников?

### **Кейс 9**

Один из подчиненных вам руководителей плохо обращается с персоналом: он груб, нечуток к людям, постоянно обижает их, заносчив, высокомерен. Это отрицательно отражается на работе организации. Вместе с тем этот руководитель — хороший специалист, досконально знает свое дело, рационально мыслит, упорен и настойчив в достижении цели, строг и требователен к подчиненным.

Возможно ли решение подобных проблем с помощью административных методов? Каких? Поясните свое мнение.

### **Кейс 10**

Вас назначили руководителем социально-реабилитационного центра для детей-инвалидов, который имеет хорошие формальные показатели результативности (по отчетности). За учреждением не числятся никаких нарушений. Между тем, существуют проблемы с привлечением детей-инвалидов на курсы реабилитации, приходит один и тот же контингент детей, хотя проблема детской инвалидности для этого района очень остра. **Задание:**

Как вы будете действовать? Возможно ли решение проблемы административными методами?

Обоснуйте последовательность ваших управленческих действий.

### **Кейс 11**

Head hunting («охота за головами», или переманивание) — достаточно распространенный способ решения кадровых проблем. Руководитель, заботясь об эффективном развитии организации, вынужден вкладывать средства в профессиональную подготовку своего персонала. Дело это дорогостоящее, и, предположим, руководитель **А.** может предпочесть, чтобы руководитель **В.** занимался профессиональным обучением работников, а потом он, наниматель **А.**, мог переманить к себе готовых специалистов. Однако и наниматель **В.** может рассуждать аналогичным образом. Но если каждый будет рассуждать подобным образом, то в итоге они попадут в ситуацию, которая не устроит никого. Рынок труда лишится профессионально подготовленных кадров.

**Задание.** Поясните, какие, по вашему мнению, административные методы могут обезопасить руководителя **В.** «утечки» кадров?

## **Кейс 12**

Вы - недавно назначенный руководитель Центра социальной помощи семье и детям, ранее работали ведущим специалистом в Управлении социальной защиты населения. Ваши заместители и другие подчиненные выполняют полученные задания не так, как это сделали бы вы, на ваши замечания не реагируют, продолжая работать по-своему.

Как поступать в этом случае? Какие административные шаги могут вам помочь?