

**ЧАСТНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

---

Кафедра Социально-экономических дисциплин

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной  
аттестации обучающихся**

по дисциплине (модулю)

**«Управление и менеджмент в системе социального обслуживания»**

Направление подготовки

**39.03.02**

***Социальная работа***

Профиль подготовки

***«Социальное обслуживание и стандартизация социальных услуг»***

Квалификация (степень) выпускника

**Бакалавр**

Форма обучения

**Заочная**

**Дербент 2016**

**Автор /составитель ФОС по дисциплине (модулю):**

Муталимов В.А д.э.н., профессор кафедры Социально-экономических дисциплин

Фонд оценочных средств по дисциплине **«Управление и менеджмент в системе социального обслуживания»** утвержден на заседании кафедры Социально-экономических дисциплин

Протокол заседания № 02 от «05» сентября 2016 г.

Зав. кафедрой  Ашуров Т.Ш.

## АННОТАЦИЯ

*Фонд оценочных средств составлен на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02*

*– Социальная работа. ФОС предназначен для контроля знаний студентов, обучающихся по профилю подготовки: «Социальное обслуживание и стандартизация социальных услуг».*

*ФОС по учебной дисциплине предназначен для промежуточной аттестации обучающихся.*

*ФОС по учебной дисциплине состоит из:*

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

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

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

***С фондом оценочных средств можно ознакомиться на сайте ЧОО ВО «Социально-педагогический институт» [www.spi-vuz.ru](http://www.spi-vuz.ru)***

**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**ПК-7:** способностью к реализации межведомственного взаимодействия и координации деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения

**ПК-9:** способностью к ведению необходимой документации и организации документооборота в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан

**ПК- 12:** способностью к созданию условий для обеспечения государственно-частного партнерства в процессе реализации социальной работы

№ п/п	Раздел (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции (или их части)	Оценочные средства
1	Введение в предмет. Основные термины и понятия.	ПК-7 ПК-9 ПК- 12	Устный опрос Тестовые задания Реферат
2	История благотворительности за рубежом.	ПК-7 ПК-9 ПК- 12	
3	История благотворительности в России.	ПК-7 ПК-9 ПК- 12	
4	Технологии фандрайзинга.	ПК-7 ПК-9 ПК- 12	

5	Нормативно-правовая база благотворительной деятельности в РФ	ПК-7 ПК-9 ПК- 12	

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

№	Аббревиатура компетенции	Поведенческий индикатор	Оценочные средства
1			
	ПК-7 ПК-9 ПК- 12	<p><b>Уровень знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- опыт развития социального партнерства и социальной работы в России и других странах;</li> <li>- источники права, систему права и систему законодательства в России;</li> <li>- содержание экономических процессов, протекающих обслуживания населения;</li> </ul> <p><b>Уровень умений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- юридически правильно квалифици-</li> </ul>	<p>Устный опрос</p> <p>Тестовые задания</p> <p>Реферат</p>

		<p>ровать обстоятельства, возникающие при осуществлении профессиональной деятельности специалиста по социальной работе в сфере социального обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания;</li><li>- использовать основные критерии социального благополучия;</li></ul> <p><b>Уровень навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-культурологическими и медикосоциальными основами организации социальной работы;</li><li>- навыками сравнительного анализа общего и специфического в развитии социальной работы на разных этапах истории России и зарубежных стран;</li></ul>	
--	--	--	--

## Описание шкалы оценивания

### На экзамен

№	Оценка	Требования к знаниям
1	«отлично»	(«компетенции освоены полностью»)
2	«хорошо»	(«компетенции в основном освоены»)
3	«удовлетворительно»	(«компетенции освоены частично»)
4	«неудовлетворительно»	(«компетенции не освоены»)

- 3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

#### Тест

1. Параметр организации, характеризующийся с помощью функционального, географического, статусного и иерархического измерения, называется:

- А) Организационная структура
- Б) Организационное пространство
- В) Социальная карта организации
- Г) Модель организационного поведения

2. Когда были внесены изменения в законодательные акты для разграничения полномочий между федеральным, региональным и муниципальным уровнями управления?

- А) в 1993г.
- Б) в 2012г.

В) в 2004г.

3. Организационная структура – это:

- А) иерархия взаимосвязанных команд в организации
- Б) иерархическая основа, схема должностей и подразделений, на которой строятся формальные отношения работников в организации
- В) устойчивая и авторитетная часть персонала организации, являющаяся носителем профессионализма и морали

4. Какой проект реализовывал

Р. Оуэн в Нью-Ленарке в начале 19 века?

- А) проект развития человеческих отношений
- Б) проект построения идеологической системы
- В) проект идеального рабочего поселка
- Г) проект организации как идеального механизма

5. Что относится к методам комплексной диагностики организационной культуры?

- А) метод контент-анализа
- Б) метод социометрии
- В) метод Келли
- Г) метод оценки конкурентных ценностей

6. Система гибкого предприимчивого управления в обществе, направленного на эффективное регулирование социального положения всех участников общественной жизни и на обеспечение их развития как субъектов общественных отношений, на обеспечение цивилизованного существования – это:

- А) определение социальной работы
- Б) определение социальной политики государства
- В) определение менеджмента в социальной работе
- Г) социального управления на региональном уровне



7. Среднесрочная эффективность организации рассчитывается с помощью показателей:

А) Качество, эффективность, удовлетворенность

Б) Конкурентоспособность, развитие

В) Бизнес-процессы, финансы, человеческие ресурсы, клиенты

Г) Прибыль, объем продукции, текучесть кадров, изменения клиентской базы

8. Что относят к важнейшим вторичным мотивам?

А) мотив голода, защиты и безопасности, принадлежности к группе

Б) мотив любопытства, творчества, существования

В) мотив власти, принадлежности к группе, защиты и безопасности

Г) мотив власти, манипулирования, изменений

9. Институт, деятельность, структура – эти значения относятся к:

А) организации Б) менеджменту В) факторам влияния на организационное пространство

10. Рассмотрение мотивации как процесса, основанного на сочетании валентности, ожиданий и инструментальности, предлагал в своих работах:

А) М. Вебер

Б) В. Врум

В) К. Левин Г)

А. Маслоу

11. Кто применял на практике микроанализ приемов, движений на рабочем месте, методологию узкой базы ?

А) Э. Мейо

Б) П. Керженцев

В) А.К. Гастев

Г) А.А. Богданов

12. Как называется теория, в которой обосновывается необходимость сравнения работником затрат труда и вознаграждения для формирования мотивации:46

- А) теория атрибуции
- Б) модель подкрепления
- В) теория справедливости
- Г) теория удовлетворенности

13. Локус контроля характеризует:

- А) степень контроля за действиями работника со стороны менеджера
- Б) умение держать под контролем свои эмоции в процессе общения
- В) меру своей внутренней ответственности за происходящее
- Г) степень ответственности контролирующих органов в системе управления

14. Стимулирование так соотносится с мотивацией, как:

- А) внешнее воздействие с внутренним процессом
- Б) целое и часть
- В) элемент существующей системы и элемент новой
- Г) главное и второстепенное

15. В какой модели мотивации утверждается, что содержание работы и условия работы обуславливают разные уровни мотивации?

- А) в модели Ф. Герцберга
- Б) в системной модели А. Маслоу
- В) в модели М. Вебера.

16. Отметьте, пожалуйста, новейшие направления в исследования лидерства в организации:

- А) описание социального портрета лидера
- Б) теория «трубопровода» лидерства
- В) теория харизматического лидерства
- Г) теория взаимовыгодного обмена
- Д) теория когнитивного интеллекта

17. Стиль управления, наиболее действенный в отношении работника, которому свойственна высокая компетенция и

высокая ответственность:

- А) Поддерживающий
- Б) Руководство
- В) Консультативно-авторитарный стиль
- Г) Делегирование

18. Управление добровольческой деятельностью, инициативами, социальными движениями, благотворительной деятельностью относится к :

- А) негосударственному управлению в социальной работе
- Б) государственному управлению в социальной работе
- В) не относится к управлению в социальной работе

19. Близость, равновесие, взаимодействие, обмен – к чему применимы эти параметры?

- А) к объяснению группообразования
- Б) к коммуникационному процессу
- В) к объяснению возникновения организации
- Г) к объяснению теорий мотивации работника

20. Отметьте основные аналитические переменные организационного развития:

- А) Формирование, смятение, нормирование, выполнение работы, расформирование
- Б) Каузальные переменные, промежуточные переменные, результативные переменные
- В) Кризис лидерства, кризис автономии, кризис контроля, кризис границ, кризис доверия
- Г) Люди, технология, структура, внешняя среда

21. Как называется модель сотрудничества менеджера и консультанта, когда организация выполняет диагностику проблемы, а консультант создает проект изменений:

- А) Инженерная
- Б) Медицинская
- В) Коммуникационная
- Г) Партнерская

22. Как определил Г. Хофштеде параметр оргкультуры, определяющий склонность организации к внедрению

инноваций

- А) Дистанция к власти
- Б) Рыночная направленность
- В) Отношение к неопределенности
- Г) Долгосрочная ориентация

23. Целенаправленно формируемый образ, призванный оказывать эмоциональное воздействие и иногда служащий заменителем управления:

- А) Бренд
- Б) Имидж
- В) Лидерство
- Г) Авторитет

24. Кого из отечественных ученых 20 – 30 гг. относят к классической школе управления?

- А) А. Пригожин, А. Кравченко, О. Шкаратан
- Б) П. Керженцев, А. Гастев, Ф. Дунаевский, Н. Витке
- В) М. Вебер, Ч. Барнард, Ф. Тейлор, А. Файоль
- Г) П. А. Сорокин, П.Б. Струве, Н.В. Кондратьев

25. Процесс, с помощью которого закрепляется поведенческая реакция работника, имеющая положительную или отрицательную сторону, называется:

- А) Инновация
- Б) Атрибуция
- В) Подкрепление
- Г) Индивидуализация

26. Усвоение работником ценностей, норм, правил поведения в коллективе, называется:

- А) Социализация
- Б) Конформизм<sup>48</sup>
- В) Корпоративная культура
- Г) Коммуникативная способность

27. Кому принадлежит разработка моделей поведения, построенных на представлениях о природе работника, его заинтересованности, и на методах управления его поведением.

- А) К. Левин
- Б) Ф. Лютанс
- В) Д. МакГрегор
- Г) Э. Мэйо

28. Коллектив, которому свойственно: разделенное лидерство, высокая плотность межличностных контактов, гибкость, - может быть назван

- А) командой
- Б) аддитивным коллективом
- В) коллективом с сильной ОК
- Г) организацией на этапе юности (по жизненному циклу)

29. Когда возникает управленческая наука?

- А) в конце 18-начале 19 века
- Б) в начале 20 века
- В) еще в Античности
- Г) во времена промышленной революции

30. Когда руководитель проявляет недовольство работником за срыв выполнения задания, подчеркивая его недостаточные усилия, квалификацию, мы можем предположить, что он демонстрирует

- А) авторитарный стиль руководства
- Б) ситуационный подход
- В) фундаментальное атрибутивное пристрастие
- Г) негативное подкрепление

## **Тематика рефератов по дисциплине «Организация и содержание социального обслуживания населения»**

### **Темы рефератов**

1. Управление социальной работой как разновидность социального управления.
2. Актуальность проблем управления социальной работой в период социально- экономических реформ.
3. Управление социальной работой как разновидность социального управления

4. Взаимосвязь управления социальной работой и социальной политики
5. Менеджмент и управление. Виды менеджмента
6. Этапы развития управленческой науки.
7. Управленческие революции, их характеристика и специфика.
8. Особенности развития управленческой науки в России 20-50гг. XX века: характеристика подходов, основных концепций.
9. Культура труда и методология узкой базы А.К. Гастева
10. Принципы отношения к работнику в классической школе управления.
11. Социальное развитие на предприятии.
12. Принципы администрирования А. Файоля<sup>51</sup>
13. Бюрократическая организация М. Вебера: принципы и особенности управления
14. Развитие поведенческого подхода в управлении.  
Современные аспекты поведенческих концепций и их значение для управления социальной работой
15. Ситуационный подход к управлению
16. Международные, федеральные, региональные и местные законодательные документы как правовая основа управления социальной работой.
17. Управление социальной работой как система. Принципы управления социальной работой.
18. Уровни управления социальной работой, их полномочия и функции
19. Субъекты и объекты в управлении социальной работой
20. Основные модели управления в социальной работе
21. Информационные системы и технологии, применяемые в управлении социальной работой
22. Сущность кибернетической системы управления.
23. Современные концепции и подходы к оптимизации управления и минимизации ошибок

24. Сравнительный анализ японского и американского подходов к оптимизации управления
25. Виды организаций в системе социальной работы
26. Особенности организации труда в социальной сфере

### **Вопросы к экзамену**

1. Управление социальной работой как разновидность социального управления. Актуальность проблем управления социальной работой в период социально-экономических реформ.
2. Этапы развития науки управления. Управленческие революции и их специфика.
3. Особенности развития управленческой науки в России 20-50 гг. XX века: характеристика подходов, основных концепций.
4. Принципы отношения к работнику в классической школе управления. Социальное развитие на предприятии. Принципы администрирования А. Файоля
5. Бюрократическая организация М. Вебера: принципы и особенности управления
6. Развитие поведенческого подхода в управлении. Современные аспекты поведенческих концепций и их значение для управления социальной работой
7. Международные, федеральные, региональные и местные нормативно- правовые документы как правовая основа управления социальной работой.
8. Управление социальной работой как система. Принципы управления социальной работой.
9. Уровни управления социальной работой, их полномочия и функции
10. Основные модели управления в социальной работе
11. Информационные системы и технологии, применяемые в управлении социальной работой
12. Современные концепции и подходы к оптимизации управления и минимизации ошибок (японский и американский подходы)
13. Социальная организация как система. Проблема управляемости организации.

14. Внешняя и внутренняя среда организации. SWOT – анализ и его применение в управлении социальной работой
15. Типы социальных организаций: характеристика признаков и особенности. Типологии Г. Минцебрга. Механизмы координации и их значение для управления
16. Виды социальных служб. Структура, цели, функции и задачи социальных служб.
17. Понятие «организационное пространство», характеристика его атрибутов. Значение проектирования организационного пространства для социальных служб
18. Организационная культура, ее значение, элементы и функции. Характеристика типов ОК. Проблема диагностики ОК.
19. Специфика корпоративной культуры. Роль имиджа социальной организации в формировании доверия клиентов.
20. Сущность и значение теории «X, Y» (Д. Мак-Грегор). Современные характеристики работника и актуальные проблемы управления
21. Мотивация поведения в организации: история проблемы.
22. Мотивация и стимулирование. Специфика современных потребностей работников в сфере социального обслуживания.
23. Характеристика содержательных теорий мотивации. Изменения в мотивации на современном этапе
24. Анализ теорий процесса мотивации. Проблема удовлетворенности в контексте мотивационных моделей. Роль атрибуции, интерпретативных подходов, локуса контроля.
25. Справедливость и мотивация. Проблема адекватного вознаграждения и графики подкрепления.
26. Лидерство и руководство в организации: подходы и специфика постановки проблемы. Стили лидерства и их характеристика
27. Анализ типичных характеристик лидера. Современные черты руководителя социальной службы. Роль гендерных аспектов
28. Подбор адекватного стиля управления работником. Модели, связывающие стиль руководство, принятие решений и уровень развития работника. Ситуационные и новейшие подходы к руководству.



29. Основы группообразования в организации. Природа и механизм формирования неформальной организации.
30. Комитеты в организации, их функции и ограничения. Симптомы группового единомыслия.
31. Особенности команды. Анализ командных ролей. Проблема эффективности работы команды
32. Сущность организационного развития. Его принципы, достоинства и ограничения.
33. Проблема сопротивления изменениям. Виды сопротивления изменениям.
34. Интервенции и агенты перемен. Модели взаимоотношений в организационном развитии.
35. Характеристика жизненных циклов развития организации. Анализ модели Л. Грейнера. Конфликты на этапах ЖЦО и их разрешение
36. Модель ЖЦО И. Адизеса и проблемы инновационного изменения организации
37. Основные подходы к анализу эффективности социальной организации, их достоинства и ограничения.
38. Значение метода BSC в построении комплексной оценки эффективности деятельности организации.
39. Учет интересов участников организационного взаимодействия в анализе эффективности организации.
40. Основные проблемы определения результатов социальной работы и эффективности деятельности социальных служб.
41. Проблемы оценки качества в социальной работе
42. Услуги в социальной сфере. Характеристика особенностей услуг
43. Пакет услуг. Маркетинговые стратегии в социальной сфере
44. Направления реформирования сферы социальной защиты населения. Ресурсно-потенциальный подход: плюсы и минусы
45. Программно – целевое управление в социальной работе.
46. Система государственных социальных стандартов и их разновидности.

47.Контроль в социальной работе как важнейший механизм регулирования деятельности социальных учреждений, организаций и служб.

48.Управление персоналом в социальной работе. Особенности отбора и найма персонала

49.Проблемы развития персонала социальных организаций. Проблемы профессионального выгорания

50.Внедрение информационных технологий в практику социального обслуживания населения.

**4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Знания, умения, навыки студента на экзамене оцениваются оценками: *«отлично»*, *«хорошо»*, *«удовлетворительно»*, *«неудовлетворительно»*.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой

**Оценивание студента на экзамене по дисциплине**

<b>Оценка экзамена</b>  (стандартная)	<b>Требования к знаниям</b>
«отлично»  («компетенции освоены полностью»)	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его

	<p>излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.</p>
<p>«хорошо»  («компетенции в основном освоены»)</p>	<p>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p>

<p>«удовлетворительно»</p> <p>(«компетенции освоены частично»)</p>	<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p>
<p>«неудовлетворительно»</p> <p>(«компетенции не освоены»)</p>	<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>