

Ответственные редакторы:

Холостова Евдокия Ивановна — доктор исторических наук, профессор, почетный работник высшего профессионального образования Российской Федерации, директор Института дополнительного профессионального образования работников социальной сферы города Москвы;

Комаров Евгений Иванович — доктор исторических наук, профессор;

Прохорова Оксана Германовна — доктор педагогических наук, профессор, член-корреспондент Российской академии естественных наук, профессор кафедры социальной политики и социального управления Института переподготовки и повышения квалификации руководящих кадров и специалистов системы социальной защиты населения, заместитель директора по учебно-методической работе Института дополнительного профессионального образования работников социальной сферы города Москвы.

Рецензенты:

Быков В. А. — профессор кафедры «Менеджмент и маркетинг» Высшей школы международного бизнеса Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации;

Маяцкая И. Н. — доктор экономических наук, профессор, ученый секретарь Института переподготовки и повышения квалификации руководящих кадров и специалистов системы социальной защиты населения города Москвы.

У64 **Управление в социальной работе** : учебник для академического бакалавриата / под ред. Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой. — 2-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 319 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

ISBN 978-5-534-01271-2

Учебник подготовлен специалистами Института переподготовки и повышения квалификации руководящих кадров и специалистов системы социальной защиты населения города Москвы (ИПК ДСЗН) в соответствии с государственным образовательным стандартом. Содержит материал по основным проблемам организации, управления и администрирования в социальной работе. Из большого объема и разнообразных теоретических и практических проблем этих «трех китов» выделены такие, освоение которых позволит не только «навести порядок» в собственном познавательном багаже пользователя, но и более эффективно анализировать практические проблемы.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Для студентов, обучающихся по направлению подготовки 040400 «Социальная работа» и по специальности 040100 «Социальная работа», а также руководителей и специалистов учреждений социальной работы.

УДК 36(075.8)

ББК 65.272я73



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».

© Коллектив авторов, 2011

© Коллектив авторов, с изменениями, 2014

© ООО «Издательство Юрайт», 2017

ISBN 978-5-534-01271-2

Оглавление

Авторский коллектив.....	6
Введение.....	7
Глава 1. Принципы, структура, функции и методы управления в системе социальной работы на общефедеральном и региональном уровнях	11
1.1. Понятие управления.....	11
1.2. Уровни управления в системе социальной работы: федеральный, государственный, региональный и муниципальный	15
1.3. Классификация функций социального управления	17
1.4. Основные принципы и структура социального управления.....	20
1.5. Основные методы управления.....	21
Вопросы и задания для самопроверки.....	27
Рекомендуемая литература	27
Глава 2. Управление в организациях социальной работы	29
2.1. Значения понятия «организация»	29
2.2. Особенности социальных организаций.....	31
2.3. Социальная организация как субъект и объект управления.....	34
2.4. Управляющая система — становление и развитие	39
2.5. Основные составляющие внутриорганизационного управления	43
2.6. Технологии управления и система «5S».....	45
Вопросы и задания для самопроверки.....	46
Рекомендуемая литература	47
Глава 3 Особенности организации и управления в социальной работе ...	48
3.1. Становление и развитие инфраструктуры учреждения социального обслуживания	48
3.2. Организация труда в социальных учреждениях.....	61
3.3. Использование социального проектирования в управлении учреждением социальной защиты населения.....	84
3.4. Документооборот в учреждениях социальной защиты	91
3.5. Основы охраны труда и безопасности жизнедеятельности	102
Вопросы и задания для самопроверки.....	114
Рекомендуемая литература	115
Глава 4. Технологии управления в социальной сфере	116
4.1. Проблемы повышения эффективности деятельности учреждений социальной сферы	116

4.2. Технологии разработки управленческих решений в социальной сфере ...	124
4.3. Социально-психологические особенности управления социальной сферой	131
4.4. Информационные технологии управления	138
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	148
<i>Рекомендуемая литература</i>	149

Глава 5. Деятельность социальных работников и специалистов социальной работы

150

5.1. Нормативно-правовая основа деятельности социального работника	150
5.2. Профессионализм в социальной работе	160
5.3. Этические основы деятельности	178
5.4. Профессиограмма социального работника	184
<i>Рекомендуемая литература</i>	202

Глава 6. Управление персоналом социальных служб

203

6.1. Кадровая составляющая системы социального управления	203
6.2. Особенности управления персоналом в учреждении социальной защиты	211
6.3. Аттестация руководящих кадров и специалистов государственных учреждений: понятие, сущность, цели	216
6.4. Процедура аттестации: этапы проведения, подготовка документов	218
6.5. Конфликты и пути их преодоления	220
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	236
<i>Рекомендуемая литература</i>	237

Глава 7. Мотивация и стимулирование персонала социальных учреждений

238

7.1. Соотношение понятий «мотивы», «мотивация» и «стимулы», «стимулирование»	238
7.2. Измерение мотивации и стимулирования персонала	242
7.3. Стимулирование персонала социальных учреждений — зарубежные методики	247
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	251
<i>Рекомендуемая литература</i>	251

Глава 8. Администрирование в социальной работе

252

8.1. Понятия «администрация», «администрирование» и «административный менеджмент»	252
8.2. Целевые ориентации, задаваемые руководителем	254
8.3. Руководитель, менеджер, лидер	255
8.4. Требования, предъявляемые к руководителю	257
8.5. Стиль руководства	259
8.6. Ролевой репертуар руководителя	265
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	271
<i>Рекомендуемая литература</i>	272

Глава 9. Система контроля эффективности социальных услуг, оказываемых населению

273

9.1. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг ...	273
9.2. Контроль качества социально-бытовых, медицинских, психологических, педагогических, экономических и правовых услуг	278
9.3. Организация оценки деятельности социальных служб	294
9.4. Социальный аудит: сущность, содержание, виды	301
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	316
<i>Рекомендуемая литература</i>	317

Заключение

318