

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: ЧУМАЧЕНКО ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА
Должность: РЕКТОР
Дата подписания: 07.07.2022 11:58:59
Уникальный программный ключ:
9c9f7aaffa4840d284abe156657b8f85432bdb16



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
«ЮУГУ» № 100УГРН: 100-00000100000

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.О	Администрирование в социальной работе

Код направления подготовки	39.03.02
Направление подготовки	Социальная работа
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Социальная защита и обслуживание семей и детей
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Доцент	кандидат педагогических наук, доцент		Рослякова Светлана Васильевна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра социальной работы, педагогики и психологии	Соколова Надежда Анатольевна	10	13.06.2019	
Кафедра социальной работы, педагогики и психологии	Соколова Надежда Анатольевна	1	09.09.2020	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю)	5
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	15
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	16
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	25
7. Перечень образовательных технологий	29
8. Описание материально-технической базы	30

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Администрирование в социальной работе» относится к модулю обязательной части Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (уровень образования бакалавр). Дисциплина является обязательной к изучению.

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 час.

1.3 Изучение дисциплины «Администрирование в социальной работе» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Основы профессионального общения в социальной работе», «Социальная психология».

1.4 Дисциплина «Администрирование в социальной работе» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Основы управления в социальной работе», «Оценка качества социальных услуг», «Профилактика и преодоление профессиональной деформации специалистов по социальной работе», «Этические и деонтологические основы социальной работы».

1.5 Цель изучения дисциплины:

Формирование у студентов умений и навыков организационно-административной работы в учреждениях социальной защиты и обслуживания населения.

1.6 Задачи дисциплины:

1) Формирование способности к планированию, контролю и организации работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан.

2) Формирование способности к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг.

3) Формирование готовности составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы.

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

№ п/п	Код и наименование компетенции по ФГОС
Код и наименование индикатора достижения компетенции	
1	ОПК-3 способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы ОПК.3.1 Знает формы, способы составления и оформления отчетов по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы ОПК.3.2 Умеет обобщать и представлять результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчета ОПК.3.3 Владеет способами составления и оформления отчетов по результатам научной и практической деятельности в сфере социальной работы, в том числе в форме публичных выступлений и публикаций
2	ПК-5 способен к планированию, контролю и организации работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан ПК.5.1 Знает основы социального управления, социологии и психологии управления, личности и группы; конфликтологии и медиации; технологии управления персоналом, организации конструктивного взаимодействия, профессионального и личностного роста специалиста, реализующего деятельность по социальной защите граждан ПК.5.2 Умеет планировать, контролировать, организовывать, координировать и регулировать работу с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан ПК.5.3 Владеет навыками эффективного управления персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан
3	ПК-4 способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг ПК.4.1 Знает национальные стандарты в области социального обслуживания, показатели качества социального обслуживания и способы их измерения, способы осуществления контроля качества предоставления социальных услуг, оценки эффективности социального обслуживания ПК.4.2 Умеет применять законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для контроля качества предоставления социальных услуг; использовать эффективные методы контроля качества оказываемых услуг и формы представления результатов этого процесса ПК.4.3 Владеет способами осуществления контроля качества предоставления социальных услуг

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты по дисциплине
----------	---	--

1	ОПК.3.1 Знает формы, способы составления и оформления отчетов по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы	3.1 Знает формы, способы составления и оформления отчетов по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы
2	ОПК.3.2 Умеет обобщать и представлять результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчета	У.1 Умеет обобщать и представлять результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчета
3	ОПК.3.3 Владеет способами составления и оформления отчетов по результатам научной и практической деятельности в сфере социальной работы, в том числе в форме публичных выступлений и публикаций	В.1 Владеет способами составления и оформления отчетов по результатам научной и практической деятельности в сфере социальной работы, в том числе в форме публичных выступлений и публикаций
1	ПК.5.1 Знает основы социального управления, социологии и психологии управления, личности и группы; конфликтологии и медиации; технологии управления персоналом, организации конструктивного взаимодействия, профессионального и личностного роста специалиста, реализующего деятельность по социальной защите граждан	3.3 Знает основы социального управления, социологии и психологии управления, личности и группы; конфликтологии и медиации; технологии управления персоналом, организации конструктивного взаимодействия, профессионального и личностного роста специалиста, реализующего деятельность по социальной защите граждан
2	ПК.5.2 Умеет планировать, контролировать, организовывать, координировать и регулировать работу с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан	У.3 Умеет планировать, контролировать, организовывать, координировать и регулировать работу с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан
3	ПК.5.3 Владеет навыками эффективного управления персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан	В.3 Владеет навыками эффективного управления персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан
1	ПК.4.1 Знает национальные стандарты в области социального обслуживания, показатели качества социального обслуживания и способы их измерения, способы осуществления контроля качества предоставления социальных услуг, оценки эффективности социального обслуживания	3.2 Знает показатели качества социального обслуживания и способы их измерения, способы осуществления контроля качества предоставления социальных услуг, оценки эффективности социального обслуживания
2	ПК.4.2 Умеет применять законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для контроля качества предоставления социальных услуг; использовать эффективные методы контроля качества оказываемых услуг и формы представления результатов этого процесса	У.2 Умеет осуществлять контроль качества предоставления социальных услуг; использовать эффективные методы контроля качества оказываемых услуг и формы представления результатов этого процесса
3	ПК.4.3 Владеет способами осуществления контроля качества предоставления социальных услуг	В.2 Владеет способами осуществления контроля качества предоставления социальных услуг

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	СРС	
Итого по дисциплине	6	8	90	104
Первый период контроля				
Теоретико-методологические вопросы администрирования	4	4	42	50
История развития управленческой мысли		2	6	8
Социальная сущность, принципы, функции, методы социального управления	2		6	8
Особенности управленческой деятельности в организациях			6	6
Сущность и содержание управления социальной работой		2	6	8
Организационные структуры управления в социальной работе			6	6
Администрирование в социальной работе	2		6	8
Нормативно-правовые основы организации деятельности социальных служб. Организационная структура социальных служб			6	6
Общие проблемы администрирования в социальных службах	2	4	48	54
Социальная служба как институциональная основа управления			6	6
Управление персоналом социальных служб	2		6	8
Роль руководителя в управлении персоналом		2	6	8
Мотивация труда персонала в социальных службах		2	6	8
Управление конфликтами			6	6
Организация делопроизводства в учреждениях социальной сферы			6	6
Информационное обеспечение управленческой деятельности			6	6
Управленческое решение: понятие и разновидности. Этапы разработки и принятия рационального решения			6	6
Итого по видам учебной работы	6	8	90	104
Форма промежуточной аттестации				
Зачет				4
Итого за Первый период контроля				108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Теоретико-методологические вопросы администрирования Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-5: 3.3 (ПК.5.1), У.3 (ПК.5.2), В.3 (ПК.5.3) ПК-4: 3.2 (ПК.4.1), У.2 (ПК.4.2), В.2 (ПК.4.3)	4
1.1. Социальная сущность, принципы, функции, методы социального управления План лекции: 1. Социальное управление как понятие. Управление социальной работой как необходимое условие функционирования социальной организации. 2. Термин «организация» и его использование в социальном управлении. 3. Организационные структуры социальной сферы. 4. Нормативно-правовое обеспечение правленческой деятельности. 5. Принципы управления. 6. Функции управления. Общие и конкретные функции. 7. Основные направления социального управления. 8. Методы социального управления. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2
1.2. Администрирование в социальной работе План лекции: 1. Администрирование как понятие. Администрирование и управление. 2. Администрирование как деятельность органов исполнительной власти, должностных лиц по осуществлению функций управления. 3. Организационно-административное воздействие. 4. Роль субъективного и объективного факторов в эффективности администрирования. 5. Особенности администрирования в социальной работе. 6. Администрирование как формальное, бюрократическое управление, порождение командно-административной системой. 7. Преодоление данного подхода в условиях перехода к рыночным механизмам управления. Учебно-методическая литература: 1, 2, 4	2
2. Общие проблемы администрирования в социальных службах Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-5: 3.3 (ПК.5.1), У.3 (ПК.5.2), В.3 (ПК.5.3) ОПК-3: 3.1 (ОПК.3.1), У.1 (ОПК.3.2), В.1 (ОПК.3.3)	2
2.1. Управление персоналом социальных служб План лекции: 1. Характеристика процесса управления персоналом. 2. Управленческие цели, задачи, функции в работе с персоналом. 3. Выбор управленческой стратегии. 4. Система управления персоналом. 5. Технология управления персоналом; этапы управленческого процесса. 6. Принципы управления персоналом. 7. Методы работы с персоналом. 8. Кадровая политика и способы ее реализации в социальной службе. Учебно-методическая литература: 3, 5	2

3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Теоретико-методологические вопросы администрирования	4

Формируемые компетенции, образовательные результаты:

ПК-5: 3.3 (ПК.5.1), У.3 (ПК.5.2), В.3 (ПК.5.3)

ПК-4: 3.2 (ПК.4.1), У.2 (ПК.4.2), В.2 (ПК.4.3)

1.1. История развития управленческой мысли Вопросы для обсуждения: 1. Эволюция теории менеджмента. Основоположники науки социального управления. Основы системы Ф. Тейлора. Основные идеи Г. Форда. Вклад в науку и практику организационного менеджмента Г. Эмерсона. Основатель «административной школы» - А. Файоль. 2. Бюрократический способ организации социальных учреждений: особенности деятельности и влияние на результат. «За» и «против» бюрократической системы. 3. Управление социальной сферой – ведущая цель социального менеджмента. Виды менеджмента в практике руководства социальной сферой: производственное управление, управление инновациями, управление маркетингом, управление персоналом, финансовое управление, управление эккаунтингом. Принципы управленческой деятельности (по А.Файолю). 4. Социальный менеджмент как разновидность менеджмента (разработка целей, формулировка проблем, составление планов, методы, технологии, применяемые в социальной сфере). Учебно-методическая литература: 1, 2, 3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2	2
1.2. Сущность и содержание управления социальной работой Вопросы для обсуждения: 1. Предпосылки и история возникновения управления учреждениями социальной работы. 2. Методологические аспекты теории и практики социальной работы в области администрирования. 3. Категориальный аппарат управления в социальной работе: социальная работа, средства социальной работы, администрирование в социальной работе, администрирование персонала, администратор, административно-управленческие методы, управление, аппарат (орган) управления в социальной работе, субъект кадровой работы, управленческое воздействие и др. 4. Субъекты управления в социальной работе. 5. Принципы организации деятельности учреждений социальной работы. 6. Основные функции и методы управления в социальной работе. Общие и конкретные функции управления и их использование в социальных службах. Содержание управленческого цикла в деятельности социальной службы. Условия определения конкретных функций в сфере социальной работы. Виды и содержание конкретных функций. 7. Классификация методов управления в социальной работе. Характеристика организационно административных методов, их классификация. Особенности использования организационно-административных методов. 8. Особенности применяемых методов и выполнения функций управления в учреждениях социальной работы. Учебно-методическая литература: 1, 2	2
2. Общие проблемы администрирования в социальных службах	4
Формируемые компетенции, образовательные результаты:	
ПК-5: 3.3 (ПК.5.1), У.3 (ПК.5.2), В.3 (ПК.5.3)	
ОПК-3: 3.1 (ОПК.3.1), У.1 (ОПК.3.2), В.1 (ОПК.3.3)	
2.1. Роль руководителя в управлении персоналом Вопросы для обсуждения: 1. Характеристика руководителя социальной службы. 2. Содержание деятельности руководителей низшего, среднего, высшего звена. 3. Функции руководителя социальной службы (организация и планирование деятельности коллектива и своей собственной работы; распределение заданий и инструктаж подчиненных; проверка и оценка результатов работы; выдвижение и рассмотрение новых идей и предложений; ответы на звонки и прием посетителей; проведение собраний; заполнение форм отчетности; ведение переговоров; повышение квалификации и др.). 4. Требования к профессионально-значимым качествам руководителя социальной службы. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2	2

<p>2.2. Мотивация труда персонала в социальных службах</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мотивация как функция управления 2. Особенности мотивации труда в социальной работе. Системы оценки и оплаты труда руководителей, специалистов по социальной работе. Персонал государственных бюджетных организаций: характеристика, оценка потенциала и мотивации к профессиональной деятельности. 3. Формирование системы мотивационно-стимулирующих средств/условий (моральных, материальных, социальных и др.), направленной на повышение удовлетворенности трудом работников государственных учреждений. Основные составляющие системы: цели, задачи, технологический процесс, диагностика, мониторинг, внедрение. 4. Применение социально-психологических концепций и знаний к анализу мотивации. 5. Качество трудовой жизни персонала социальной службы. Показатели качества трудовой жизни: трудовой коллектив, оплата труда, рабочее место, руководство организацией, служебная карьера, социальные гарантии, социальные блага <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2, 3</p>	2
---	---

3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Теоретико-методологические вопросы администрирования	42
Формируемые компетенции, образовательные результаты:	
ПК-5: 3.3 (ПК.5.1), У.3 (ПК.5.2), В.3 (ПК.5.3) ПК-4: 3.2 (ПК.4.1), У.2 (ПК.4.2), В.2 (ПК.4.3)	
<p>1.1. История развития управленческой мысли</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тестирование по теме "История развития управленческой мысли". 2. Составление таблицы по школам менеджмента: <ul style="list-style-type: none"> 1 столбик - название школы. 2 столбик - представители. 3 столбик - идеи менеджмента. 3. Напишите реферат на тему "Управленческие революции в развитии управленческой мысли". <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2</p>	6
<p>1.2. Социальная сущность, принципы, функции, методы социального управления</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тестирование по теме "Социальная сущность, принципы, функции, методы социального управления". 2. Подготовьте мультимедийную презентацию на тему "Контроль как функция управления деятельности социальной службы". <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3</p>	6

<p>1.3. Особенности управленческой деятельности в организациях</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>1. Составьте перечень документов, определяющих правовые основы деятельности социальных учреждений. (устав, коллективный договор, «Положение..», должностные инструкции и пр.). Дайте им характеристику и определите роль данных документов в управлении организацией социальной защиты и обслуживания.</p> <p>2. Подготовьте сообщение на тему "Эффективность управления социальными службами", рассмотре в вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Понятия «эффективности» в системе социальной работы. Категории «качество» и «эффективность» в социальной работе. - Предметы оценки качества и эффективности: проект, уровень обслуживания, профессиональная подготовка персонала, деятельность руководства и др. - Критерии оценки эффективности: качественные, количественные, временные, экономические и пр. - Проблема формирования системы оценки качества и эффективности в социальной работе. - Законодательная база в оценке результативности социальных услуг. - Формальный подход оценивания: причины и последствия. - Разработка и принятие управленческих решений как предмет оценки эффективности управления социальными службами. <p>3. Подготовьте портфолио на тему "Реализация технологий управления в социальной службе"</p> <p>1) В структуре портфолио должны быть отражены технологии (по 2-3):</p> <ul style="list-style-type: none"> - мотивации сотрудников подразделений социальных служб, - преодоления и проилактики профессионального выгорания; - организации сотрудничества; - контроля деятельности. <p>2) Вторая часть портфолио должна включать по 1 ситуации, когда можно использовать одну инновационную технологию управления сотрудниками, с анализом 1-2 вариантов решения</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2</p>	6
<p>1.4. Сущность и содержание управления социальной работой</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>1. Напишите реферат на тему "Особенности управления социальной работой".</p> <p>2. Решите задачу. Смоделируйте план работы социальной службы по повышению качества обслуживания граждан. Введите в план критерии и показатели оценки качества обслуживания клиентов. Какими информационными источниками с этой целью Вы воспользуетесь? Предложите методы оценивания реализации предложенного плана.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2, 3</p>	6

<p>1.5. Организационные структуры управления в социальной работе</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Контрольная работа по теме "Организационные структуры управления в социальной работе" 1.1 Кадровая политика организации социального обслуживания: сущность, цель, задачи. 1.2. Назовите аспекты, принципы и функции кадровой политики организации социального обслуживания. 1.3. Какие факторы оказывают влияние на кадровую политику организации социального обслуживания? 1.4. Назовите основные направления кадровой политики в современной организации социального обслуживания. 1.5. Какие вам известны виды и подвиды кадровой политики? 1.6. Назовите критерии оценки кадровой политики организации социального обслуживания. <p>2. Задача.</p> <p>Проведите анализ кадровой политики организации социального обслуживания в соответствии со следующим планом.</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цель, задачи кадровой политики организации. 2. Направления кадровой политики. 3. Критерии оценки кадровой политики. 4. Недостатки проводимой кадровой политики. 5. Перспективы развития кадровой политики организации. <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 4</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2</p>	6
<p>1.6. Администрирование в социальной работе</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>1) Контрольная работа на тему "Администрирование в социальной работе"</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как сегодня понимается термин «администрирование»? 2. Как в рамках административного управления рассматривается человек? 3. Какие преимущества административных методов? 4. Какие виды административных методов выделяют? 5. Каким законодательством регламентируется дисциплинарное воздействие на работников организации? 6. Какие бывают виды полномочий? 7. Какие основные правила должны соблюдаться при делегировании полномочий? <p>2) Решите кейс-задачу.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучите идеи школы административного менеджмента и школы человеческих отношений. 2. На основании полученных знаний составьте 2 "свода правил" работы со своим подразделением в соответствии с положениями каждой научной школы. 3. Спрогнозируйте возможные проблемы реализации идей каждой из школы управления и сделайте вывод о том, идеи какой школы наиболее уместны для реализации в сфере социальной защиты и обслуживания граждан. <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2</p>	6

<p>1.7. Нормативно-правовые основы организации деятельности социальных служб. Организационная структура социальных служб</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>1) Составьте схему организационной структуры социальной защиты населения или комплексного центра социального обслуживания.</p> <p>2) Контрольная работа по нормативно-правовым основам управления в социальной работе</p> <p>1. В чем основное значение Всеобщей декларации прав человека для деятельности социальной службы?</p> <p>2. Перечислите основные функции федерального уровня управления социальной службой.</p> <p>3. Какие действующие федеральные программы Вы знаете, какова их цель?</p> <p>4. Что относится к основополагающим документам в системе нормативно-правовой базы социального обслуживания в РФ?</p> <p>5. Что относится к полномочиям субъектов РФ в области нормативного регулирования деятельности социальных служб?</p> <p>6. Каковы нормативно-правовые основы деятельности негосударственных социальных служб?</p> <p>7. Перечислите основания для классификации социальных служб</p> <p>8. Что включают в себя государственные стандарты в области социального обслуживания населения?</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2</p>		6
<p>2. Общие проблемы администрирования в социальных службах</p> <p>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</p> <p>ПК-5: 3.3 (ПК.5.1), У.3 (ПК.5.2), В.3 (ПК.5.3)</p> <p>ОПК-3: 3.1 (ОПК.3.1), У.1 (ОПК.3.2), В.1 (ОПК.3.3)</p>		48
<p>2.1. Социальная служба как институциональная основа управления</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Решите задачи.</p> <p>1. Разработайте план контрольных мероприятий (5-7), позволяющих оценить качество работы сотрудников учреждения социальной сферы.</p> <p>2. Опираясь на опыт, полученный во время практики, смоделируйте план работы подразделения социальной службы в составе организации (отдела комплексного центра социального обслуживания населения, управления социальной защиты населения, социального работника в социально-реабилитационном центре, социального педагога в образовательной организации и др.). Какие аспекты обязательно должно включать планирование? Учтите специфику планирования в социальной службе.</p> <p>2. Разработайте проект на тему "Новые подходы к организационному строению социальной службы"</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 4</p>		6

<p>2.2. Управление персоналом социальных служб</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Контрольная работа 1. Назовите методы и технологии управления персоналом. 2. По каким признакам оценивается персонал в организации социального обслуживания? 3. Какое значение имеют рекрутмент и расстановка персонала в организации социального обслуживания? 4. Какое значение для организации социального обслуживания имеет профессиональная ориентация и трудовая адаптация персонала. 5. Карьерный менеджмент: цель, задачи, значение. 6. В чем состоит необходимость кадрового резерва для современной организации социального обслуживания? 7. Какое значение имеет обучение сотрудников организации? 8. Аттестация персонала организации социального обслуживания: цель, задачи. 9. Какое значение в управлении персоналом организации социального обслуживания имеют мотивация и стимулирование персонала? 10. Что такое высвобождение персонала? <p>2) Задача.</p> <p>Опишите технологию управления персоналом организации СО на основании плана:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Технологии управления персонала в организации социального обслуживания, - Цель, задачи, принципы, функции технологии, - Значение данной технологии для организации. <p>Учебно-методическая литература: 1, 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2</p>	6
<p>2.3. Роль руководителя в управлении персоналом</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Задача 1. Вас назначили руководителем отдела учреждения социальной защиты. сотрудники данного подразделения нередко опаздывают, установили свои правила приема клиентов, которые не освпадают с положениями этического кодекса и режимом труда и отдыха. Отчены сотрудники не сдауют вовремя. Каковы будут ваши действия? Какие правленческие решения Вы примите? На решение каких проблем они будут направлены. Назовите методы и приемы управления, которые будут наиболее уместны при решении данной задачи?</p> <p>Задача 2. Вас назначили руководителем социальной службы. Сотрудники срываются на посетителей, неохотно работают, чувствуется усталость от реашемых профессиональных задач. Проанализируйте причины возникновения синдрома эмоционального выгорания и профессиональной деформации у работников организации социального обслуживания. Что вы, как руководитель, можете предложить для решения данной проблемы? Какое решение примете? Какие технологии работы с подчиненными выберете?</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2, 3, 4</p>	6
<p>2.4. Мотивация труда персонала в социальных службах</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовьте доклад на тему "Современные способы мотивации сотрудников социальных служб". 2. Решите задачу на тем "Мотивация труда персонала в социальных службах" Ваши сотрудники равнодушно стали относится к работе. Некоторые постоянно отпрашиваются, чтобы пораньше уйти с работчего места. Никакого энтузиазма и желанаия работать. Какие способы повышения мотивации сотрудников социальной службы Вы можете предложить? Обозначьте возможные причины низкой мотивации и предложите эффективные приемы и технологии решения возникших проблем, повышения трудовой мотивации. <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4</p>	6

<p>2.5. Управление конфликтами</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Напишите эссе на тему "Особенности трудовых конфликтов в сфере социальной защиты и обслуживания населения". 2. Решите задачу по теме "Управление конфликтами" <p>Ситуация «Опоздания»</p> <p>Описание ситуации</p> <p>В социальной службе сложилась неблагоприятная ситуация. Сотрудница, которая считается «незаменимым работником», постоянно опаздывает. Руководитель учреждения ценит её заслуги, поэтому официально позволила ей приходить на 1 час позже, чем остальным. Но сотрудница все равно продолжала опаздывать на 15-20 минут. Руководство решило не замечать данную проблему, так как лучше этой сотрудницы никто не работает, и в принципе организация от её опозданий ничего не теряет. Но, глядя на её поведение и безнаказанность со стороны руководства, остальные сотрудники компании начали также позволять себе опоздания, оправдываясь «кому-то можно, а нам что нельзя?». Таким образом в коллективе сложилась негативная ситуация, оказывающая влияние как на социально-психологический климат, так и на результаты труда персонала.</p> <p>Задание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Опишите причины возникшей ситуации и дайте оценку поведению руководства. 2 Охарактеризуйте возникший конфликт согласно типологии конфликтов. 3 Что можно предпринять руководству, чтобы решить ситуацию с пользой для социальной службы? <p>Учебно-методическая литература: 5</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2</p>	6
<p>2.6. Организация делопроизводства в учреждениях социальной сферы</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тестирование по теме 2. Составьте портфолио с документами <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Вводная часть портфолио "Роль документационного обеспечения в управлении социальной службой". 2.2 Перечень документов, необходимых для управления социальной службой, их назначение и краткая характеристика. 2.3 Образцы организационно- распорядительных документов. 2.4. Образцы информационных документов.. 2.5. Образцы нормативных документов. 2.6 Сосавить по 1 документу каждого вида. 2.7 Список использованных источников. <p>Учебно-методическая литература: 6</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2</p>	6
<p>2.7. Информационное обеспечение управленческой деятельности</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Напишите эссе на тему "Роль информации и информационных технологий в управленческой деятельности руководителя учреждения социальной защиты и обслуживания населения" 2. Представьте, что Вы руководитель социальной службы. Подготовьте отчет об использовании в работе подразделений вашей службы информационных систем, используемых в работе с клиентами, их общаемиями. <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2, 3</p>	6

<p>2.8. Управленческое решение: понятие и разновидности. Этапы разработки и принятия рационального решения</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Решение ситуационных задач. 2. Подготовьте сообщение на тему "Управленческое решение", включив ответы на следующие вопросы: <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникационный процесс в контексте администрирования организаций. 2. Понятие и классификация управленческих решений 3. Этапы принятия рационального управленческого решения. Охарактеризуйте основные элементы коммуникационного процесса. 2. Опишите этапы коммуникационного процесса. 3. Приведите примеры препятствий, стоящие на пути межличностных коммуникаций, и способы их разрешения. 4. Раскройте особенности коммуникационного процесса в социальной работе. 5. Приведите понятие и классификацию управленческих решений. 6. Какие требования предъявляются к управленческим решениям? 7. Раскройте основные подходы к принятию решений. <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2, 3, 4</p>	6
---	---

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Анисимова С.А. Управление в социальной работе [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Анисимова С.А., Байдарова О.И., Комаров Е.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 300 с	— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24826.html .— ЭБС «IPRbooks».
2	Дубенский Ю.П. Управление социальной работой [Электронный ресурс]: курс лекций/ Дубенский Ю.П., Сергиенко Е.И.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2015.— 354 с.	— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/59668.html .— ЭБС «IPRbooks».
Дополнительная литература		
3	Корнеев Д.Н. Менеджмент : учебно-методическое пособие / Корнеев Д.Н., Корнеева Н.Ю., Рябчук П.Г. – Челябинск : Изд-во Цицеро, 2017. – 150 с.	
4	Попович Н.Г. Социальная политика государства и управление социальным развитием организаций [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Попович Н.Г.— Электрон. текстовые данные.— Симферополь: Университет экономики и управления, 2017.— 128 с.—	Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/73282.html .— ЭБС «IPRbooks»
5	Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ильиных С.А.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2015.— 283 с.	— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/87174.html .— ЭБС «IPRbooks»
6	Семко И.А. Основы делопроизводства [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Семко И.А., Алтухова Л.А.— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Секвойя, 2018.— 119 с.	Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/92992.html .— ЭБС «IPRbooks»

4.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование базы данных	Ссылка на ресурс
1	Справочная правовая система Консультант плюс	
2	База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU	https://elibrary.ru/default.aspx
3	Единое окно доступа к образовательным ресурсам	http://window.edu.ru
4	Megabook – Мегаэнциклопедия Кирилла и Мефодия	http://megabook.ru

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критерии оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС															Помежуточная аттестация	
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль															
	Доклад/сообщение	Кейс-задачи	Контрольная работа по разделу/теме	Мультимедийная презентация	Портфолио	Проект	Реферат	Ситуационные задачи	Таблица по теме	Тест	Эссе	Схема/граф-схема	Задача	Зачет/Экзамен		
ОПК-3					+	+		+						+	+	
3.1 (ОПК.3.1)					+	+		+						+	+	
У.1 (ОПК.3.2)					+	+		+						+	+	
В.1 (ОПК.3.3)					+	+		+						+	+	
ПК-4																
3.2 (ПК.4.1)	+		+	+											+	
У.2 (ПК.4.2)	+				+									+	+	
В.2 (ПК.4.3)					+									+	+	
ПК-5																
3.3 (ПК.5.1)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	
У.3 (ПК.5.2)		+			+	+		+						+	+	
В.3 (ПК.5.3)		+			+	+		+						+	+	

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Теоретико-методологические вопросы администрирования":

1. Доклад/сообщение

Подготовьте сообщение на тему "Эффективность управления социальными службами", рассмотрите в вопросы:

- Понятия «эффективности» в системе социальной работы. Категории «качество» и «эффективность» в социальной работе.

- Предметы оценки качества и эффективности: проект, уровень обслуживания, профессиональная подготовка персонала, деятельность руководства и др.

- Критерии оценки эффективности: качественные, количественные, временные, экономические и пр.

- Проблема формирования системы оценки качества и эффективности в социальной работе.

- Законодательная база в оценке результативности социальных услуг.

- Формальный подход оценивания: причины и последствия.

- Разработка и принятие управленческих решений как предмет оценки эффективности управления социальными службами.

Количество баллов: 5

2. Задача

1. Составьте перечень документов, определяющих правовые основы деятельности социальных учреждений. (устав, коллективный договор, «Положение..», должностные инструкции и пр.). Дайте им характеристику и определите роль данных документов в управлении организацией социальной защиты и обслуживания.
2. Решите задачу. Смоделируйте план работы социальной службы по повышению качества обслуживания граждан. Введите в план критерии и показатели оценки качества обслуживания клиентов. Какими информационными источниками с этой целью Вы воспользуетесь? Предложите методы оценивания реализации предложенного плана.
3. Задача по теме "Организационные структуры управления в социальной работе"
Проведите анализ кадровой политики организации социального обслуживания в соответствии со следующим планом.

План

1. Цель, задачи кадровой политики организации.
2. Направления кадровой политики.
3. Критерии оценки кадровой политики.
4. Недостатки проводимой кадровой политики.
5. Перспективы развития кадровой политики организации.

Количество баллов: 5

3. Кейс-задачи

Кейс-задача по теме "Администрирование в социальной работе"

1. Изучите идеи школы административного менеджмента и школы человеческих отношений.
2. На основании полученных знаний составьте 2 "свода правил" работы со своим подразделением в соответствии с положениями каждой научной школы.
3. Спрогнозируйте возможные проблемы реализации идей каждой из школы управления и сделайте вывод о том, идеи какой школы наиболее уместны для реализации в сфере социальной защиты и обслуживания граждан.

Количество баллов: 7

4. Контрольная работа по разделу/теме

Контрольная работа по теме "Организационные структуры управления в социальной работе"

1 Кадровая политика организации социального обслуживания:

сущность, цель, задачи.

2. Назовите аспекты, принципы и функции кадровой политики организации социального обслуживания.

3. Какие факторы оказывают влияние на кадровую политику организации социального обслуживания?

4. Назовите основные направления кадровой политики в современной организации социального обслуживания.

5. Какие вам известны виды и подвиды кадровой политики?

6. Назовите критерии оценки кадровой политики организации социального обслуживания.

Контрольная работа на тему "Администрирование в социальной работе"

Контрольные вопросы:

1. Как сегодня понимается термин «администрирование»?

2. Как в рамках административного управления рассматривается человек?

3. Какие преимущества административных методов?

4. Какие виды административных методов выделяют?

5. Каким законодательством регламентируется дисциплинарное воздействие на работников организации?

6. Какие бывают виды полномочий? Какие основные правила должны соблюдаться при делегировании полномочий?

Контрольная работа по нормативно-правовым основам управления в социальной работе

1. В чем основное значение Всеобщей декларации прав человека для деятельности социальной службы?

2. Перечислите основные функции федерального уровня управления социальной службой.

3. Какие действующие федеральные программы Вы знаете, какова их цель?

4. Что относится к основополагающим документам в системе нормативно-правовой базы социального обслуживания в РФ?

5. Что относится к полномочиям субъектов РФ в области

нормативного регулирования деятельности социальных служб?

6. Каковы нормативно-правовые основы деятельности

негосударственных социальных служб?

7. Перечислите основания для классификации социальных служб.

8. Что включают в себя государственные стандарты в области социального обслуживания населения?

Количество баллов: 6

5. Мультимедийная презентация

Подготовьте мультимедийную презентацию на тему "Контроль как функция управления деятельности социальной службы".

Количество баллов: 5

6. Портфолио

Подготовьте портфолио на тему "Реализация технологий управления в социальной службе"

1) В структуре портфолио должны быть отражены технологии (по 2-3):

- мотивации сотрудников подразделений социальных служб;

- преодоления и проилактики профессионального выгорания;

- организации сотрудничества;

- контроля деятельности.

2) Вторая часть портфолио должна включать по 1 ситуации, когда можно использовать одну инновационную технологию управления сотрудниками, с анализом 1-2 вариантов решения.

Количество баллов: 7

7. Реферат

Напишите реферат на тему "Особенности управления социальной работой".

Напишите реферат на тему "Управленческие революции в развитии управленческой мысли".

Количество баллов: 5

8. Схема/граф-схема

Составьте схему организационной структуры социальной защиты населения или комплексного центра социального обслуживания.

Количество баллов: 3

9. Таблица по теме

Составление таблицы по школам менеджмента:

1 столбик - название школы.

2 столбик - представители.

3 столбик - идеи менеджмента.

Количество баллов: 5

Тест по теме "История развития управления"

1. Причины возникновения управленческой деятельности?

- а) разделение труда;
- б) желание командовать;
- в) потребность в нововведениях;
- г) изменения в способе производства.

2. Какой школы менеджмента не существует?

- а) школа классического менеджмента
- б) школа научного менеджмента
- в) школа психологического менеджмента
- г) школа тактического менеджмента

3. Переход от одного качественного состояния менеджмента к другому называется :

- а) управленческой деятельностью;
- б) управленческим развитием;
- в) управленческой революцией;
- г) управленческим решением.

4. Установите последовательность процесса управления:

- а) контроль, б) планирование, в) постановка цели, г) анализ, д) организация ж) координация, з) коррекция.

5. К характеристике японского менеджмента персонала не относится:

- а) пожизненный наем на работу;
- б) принципы старшинства при оплате и назначении;
- в) коллективная ответственность;
- г) неформальный контроль;
- д) продвижение по карьерной иерархии зависит от профессионализма и успешно выполненных задач, а не от возраста рабочего или стажа.

6. Целью какой школы управления было создание универсальных принципов управления:

- а) школа научного управления;
- б) классическая школа или школа административного управления;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа науки управления или количественных методов.

7. Какое положение предусматривает теория приобретенных потребностей Д. МакКлеланда?

- а) выделение гигиенических и мотивирующих факторов;
- б) распределение всех рабочих на желающий работать и тех, кто не желает работать;
- в) наличие у рабочего потребности в достижении, в соучастии, во власти;
- г) потребность человека быть справедливо вознагражденным;
- д) все потребности человека расположенные в определенной иерархии.

8. Какие потребности в теории А. Маслоу являются базовыми(находящиеся на нижнем уровне иерархии потребностей)?

- а) физиологические;
- б) защищенности и безопасности;
- в) принадлежности и причастности;
- г) признание и уважение;
- д) самовыражение.

9. Создатели какой школы управления полагали, что используя наблюдения, замеры, логику и анализ можно усовершенствовать многие операции ручного труда, добиваясь их более эффективного выполнения?

- а) классическая школа или школа административного управления;
- б) школа человеческих отношений;
- в) школа науки о поведении;
- г) школа научного управления;
- д) школа науки управления или количественных методов.

10. Представители какой школы управления впервые определили менеджмент как «обеспечение выполнения работы с помощью других лиц»?

- а) школа научного управления;
- б) классическая школа или школа административного управления;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа науки о поведении;
- д) школа науки управления или количественных методов.

11. Исследователи какой школы управления рекомендовали использовать приемы управления человеческими отношениями, включающие более эффективные действия непосредственных начальников, консультации с работниками и предоставление им более широких возможностей общения на работе?

- а) школа научного управления;
- б) классическая школа или школа административного управления;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа науки управления или количественных методов.

Тестирование по теме "Социальная сущность, принципы, функции, методы социального управления"

1 Вывод о том, что управление персоналом является важнейшим фактором эффективности организации, был сделан:

- а) в 50-х гг.;

Количество баллов: 10

Типовые задания к разделу "Общие проблемы администрирования в социальных службах":

1. Доклад/сообщение

Подготовьте доклад на тему "Современные способы мотивации сотрудников социальных служб".

Подготовьте сообщение на тему "Управленческое решение", включив ответы на следующие вопросы:

1. Коммуникационный процесс в контексте администрирования организаций.
2. Понятие и классификация управленческих решений
3. Этапы принятия рационального управленческого решения.
- Охарактеризуйте основные элементы коммуникационного процесса.
2. Опишите этапы коммуникационного процесса.
3. Приведите примеры преград, стоящие на пути межличностных коммуникаций, и способы их разрешения.
4. Раскройте особенности коммуникационного процесса в социальной работе.
5. Приведите понятие и классификацию управленческих решений.
6. Какие требования предъявляются к управленческим решениям?
7. Раскройте основные подходы к принятию решений.

Количество баллов: 5

2. Задача

Решите задачи.

1. Разработайте план контрольных мероприятий (5-7), позволяющих оценить качество работы сотрудников учреждения социальной сферы.
2. Опираясь на опыт, полученный во время практики, смоделируйте план работы подразделения социальной службы в составе организации (отдела комплексного центра социального обслуживания населения, управления социальной защиты населения, социального работника в социально-реабилитационном центре, социального педагога в образовательной организации и др.). Какие аспекты обязательно должно включать планирование? Учтите специфику планирования в социальной службе.

Задача по теме "Управление персоналом социальной службы"

Опишите технологию управления персоналом организации социального обслуживания/защиты населения на основании плана:

- Технологии управления персонала в организации социального обслуживания,
- Цель, задачи, принципы, функции технологии,
- Значение данной технологии для организации.

Количество баллов: 5

3. Контрольная работа по разделу/теме

Контрольная работа

1. Назовите методы и технологии управления персоналом.
2. По каким признакам оценивается персонал в организации социального обслуживания?
3. Какое значение имеют рекрутмент и расстановка персонала в организации социального обслуживания?
4. Какое значение для организации социального обслуживания имеет профессиональная ориентация и трудовая адаптация персонала.
5. Карьерный менеджмент: цель, задачи, значение.
6. В чем состоит необходимость кадрового резерва для современной организации социального обслуживания?
7. Какое значение имеет обучение сотрудников организации?
8. Аттестация персонала организации социального обслуживания: цель, задачи.
9. Какое значение в управлении персоналом организации социального обслуживания имеют мотивация и стимулирование персонала?
10. Что такое высвобождение персонала?

Количество баллов: 10

4. Портфолио

Составьте портфолио с документами

- 1 Вводная часть портфолио "Роль документационного обеспечения в управлении социальной службой".
- 2 Перечень документов, необходимых для управления социальной службой, их назначение и краткая характеристика.
- 3 Образцы организационно- распорядительных документов.
4. Образцы информационных документов..
5. Образцы нормативных документов.
- 6 Сосавить по 1 документу каждого вида.
- 7 Список использованных источников.

Количество баллов: 10

5. Проект

Разработайте проект на тему "Новые подходы к организационному строению социальной службы"

Количество баллов: 10

6. Ситуационные задачи

Задачи по теме "Роль руководителя в управлении персоналом"

Задача 1. Вас назначили руководителем отдела учреждения социальной защиты. сотрудники данного подразделения нередко опаздывают, установили свои правила приема клиентов, которые не освпадают с положениями этического кодекса и режимом труда и отдыха. Отчены сотрудники не сдают вовремя. Каковы будут ваши действия? Какие правленческие решения Вы примите? На решение каких проблем они будут направлены. Назовите методы и приемы управления, которые будут наиболее уместны при решении данной задачи?

Задача 2. Вас назначили руководителем социальной службы. Сотрудники срываются на посетителей, неохотно работают, чувствуется усталость от реащемых профессиональных задач. Проанализируйте причины возникновения синдрома эмоционального выгорания и профессиональной деформации у работников организации социального обслуживания. Что вы, как руководитель, можете предложить для решения данной проблемы? Какое решение примете? Какие технологии работы с подчиненными выберете?

Решите задачу на тему "Мотивация труда персонала в социальных службах"

Ваши сотрудники равнодушно стали относится к работе. Некоторые постоянно отпрашивается, чтобы пораньше уйти с работчего места. Никакого энтузиазма и желанаия работать. Какие способы повышения мотивации сотрудников социальной службы Вы можете предложить? Обозначьте возможные причины низкой мотивации и предложите эффективные приемы и технологии решения возникших проблем, повышения трудовой мотивации.

Решите задачу по теме "Управление конфликтами"

Ситуация «Опоздания»

Описание ситуации

В социальной службе сложилась неблагоприятная ситуация. Сотрудница, которая считается «незаменимым работником», постоянно опаздывает. Руководитель учреждения ценит её заслуги, поэтому официально позволила ей приходить на 1 час позже, чем остальным. Но сотрудница все равно продолжила опаздывать на 15-20 минут. Руководство решило не замечать данную проблему, так как лучше этой сотрудницы никто не работает, и в принципе организация от её опозданий ничего не теряет. Но, глядя на её поведение и безнаказанность со стороны руководства, остальные сотрудники компании начали также позволять себе опоздания, оправдываясь «кому-то можно, а нам что нельзя?». Таким образом в коллективе сложилась негативная ситуация, оказывающая влияние как на социально-психологический климат, так и на результаты

труда персонала.

Задание:

1 Опишите причины возникшей ситуации и дайте оценку поведению руководства.

2 Охарактеризуйте возникший конфликт согласно типологии конфликтов.

3 Что можно предпринять руководству, чтобы решить ситуацию с пользой для социальной службы?

Задача на тему "Информационное обеспечение управления социальными службами"

Представьте, что Вы руководитель социальной службы. Подготовьте отчет об использовании в работе подразделений вашей службы информационных систем, используемых в работе с клиентами, их общаениями.

Количество баллов: 5

7. Тест

Тест по теме "Делопроизводство как основа управления в социальных службах"

1. Совокупность работ по документированию деятельности учреждения и по организации документов в нём – это:
 - 1) объект делопроизводства;
 - 2) делопроизводство;
 - 3) создание системы документации;
 - 4) единая государственная система документации.
2. Совокупность взаимосвязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности, – это:
 - 1) система документации;
 - 2) объект делопроизводства;
 - 3) предмет делопроизводства;
 - 4) единая государственная система документации.
3. Документационное обеспечение управления – это:
 - 1) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами в процессе осуществления им управленческих функций;
 - 2) правильно оформленные документы, отражающие весь спектр управленческой деятельности предприятия;
 - 3) организация документооборота в учреждении;
 - 4) комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документируемого процессов на предприятии.
4. Согласно ГОСТ делопроизводство – это:
 - 1) оформление документов, определяющих весь спектр управленческой деятельности предприятия;
 - 2) правильность оформления документов, определяющих весь спектр управленческой деятельности предприятия;
 - 3) совокупность работ по документированию деятельности учреждения и по организации документов в нём;
 - 4) надлежащая организация документооборота в учреждении в соответствии с требованиями гост.
5. Стандартизация – это:
 - 1) сверка документов учреждения с требованиями ГОСТ;
 - 2) процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве;
 - 3) сверка документов учреждения с фактическим наличием соответствующих материальных благ;
 - 4) комплекс положений, определяющих организацию документов на предприятии.
6. Система документации, созданная по единым правилам и требованиям, – это:
 - 1) унифицированная система документации;
 - 2) ЕГСД;
 - 3) ГОСТ;
 - 4) объект делопроизводства.
7. Комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию процессов на предприятии, – это:
 - 1) ЕГСД: Единой государственной системы делопроизводства
 - 2) ГОСТ;
 - 3) объект делопроизводства;
 - 4) унифицированная система документации.
8. Система документации – это:
 - 1) совокупность взаимосвязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности;
 - 2) совокупность всех документов, отвечающих требованиям ГОСТ;
 - 3) совокупность всех документов, созданная в соответствии с ЕГСД;
 - 4) оформление документов по единым правилам.
9. Что нельзя отнести к сфере делопроизводства?
 - 1) оформление секретарём приказа о приёме на работу сотрудника;
 - 2) оформление секретарём по просьбе начальника поздравительной телеграммы для его матери;
 - 3) оформление секретарём по просьбе начальника служебной записки в вышестоящую инстанцию;
 - 4) оформление секретарём протокола совещания руководителей отделов.

Количество баллов: 10

8. Эссе

Напишите эссе на тему "Роль информации и информационных технологий в управленческой деятельности руководителя учреждения социальной защиты и обслуживания населения".

Напишите эссе на тему "Особенности трудовых конфликтов в сфере социальной защиты и обслуживания населения".

Количество баллов: 5

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Первый период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Понятие управления. Понятие социального управления.
2. Классификация функций социального управления.
3. Основные принципы и структура социального управления.
4. Уровни управления и управление социальной работой.
5. Уровни управления в системе социальной работы: федеральное, государственное, региональное и муниципальное.
6. Управление в системе социальной защиты детства.
7. Социальная организация как субъект и объект управления.
8. Особенности организации и управления в социальной работе.
9. Общие характеристики организаций.
10. Особенности социальных организаций.
11. Основные составляющие внутриорганизационного управления.
12. Влияние внешней среды на организацию.
13. Коммуникационный процесс. Межличностные и организационные коммуникации. Коммуникации в социальной работе.
14. Понятие и классификация управленческих решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
15. Технологии разработки управленческих решений в социальной сфере.
16. Основные методы управления.
17. Организация труда в социальных учреждениях.
18. Этапы стратегического планирования деятельности социальной службы.
19. Построение организаций. Типы организационных структур. Организационные структуры в социальной работе.
20. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Мотивация труда социальных работников.
21. Формы признания и оценка труда. Система оценки и оплаты труда социальных работников.
22. Виды и этапы процесса контроля.
23. Традиционная классификация стилей управления.
24. Формирование и развитие трудовых ресурсов.
25. Информационное обеспечение социального управления. Практическое применение различных информационных технологий в системе органов социальной защиты и обеспечения.
26. Администрирование социальной работы. Понятие, принципы,
27. Методы администрирования социальной работы.
28. Документооборот в учреждениях социальной защиты.
29. Проблемы повышения эффективности деятельности учреждений социальной сферы
30. Социально-психологические особенности управления социальной сферой.
31. Управление персоналом социальных служб.
32. Методы предупреждения и разрешения конфликтов в организациях социальной защиты и обслуживания населения.
33. Кадровая составляющая системы социального управления.
34. Особенности управления персоналом в учреждении социальной защиты.
35. Информационные технологии управления.

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	<ul style="list-style-type: none">-дается комплексная оценка предложенной ситуации-демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять-последовательное, правильное выполнение всех заданий-умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы

"Хорошо"	<ul style="list-style-type: none"> -дается комплексная оценка предложенной ситуации -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять -последовательное, правильное выполнение всех заданий -возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> -затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации -неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя -выполнение заданий при подсказке преподавателя -затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> -неправильная оценка предложенной ситуации -отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Зачет

Цель зачета – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачету и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критерии выставления зачета и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путем самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

4. Доклад/сообщение

Доклад – развернутое устное (возможен письменный вариант) сообщение по определенной теме, сделанное публично, в котором обобщается информация из одного или нескольких источников, представляется и обосновывается отношение к описываемой теме.

Основные этапы подготовки доклада:

1. четко сформулировать тему;
2. изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации:
 - первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.);
 - вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.);
 - третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.);
3. написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее;
4. написать доклад, соблюдая следующие требования:
 - структура доклада должна включать краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы;
 - в содержании доклада общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения;
5. оформить работу в соответствии с требованиями.

5. Контрольная работа по разделу/теме

Контрольная работа выполняется с целью проверки знаний и умений, полученных студентом в ходе лекционных и практических занятий и самостоятельного изучения дисциплины. Написание контрольной работы призвано установить степень усвоения студентами учебного материала раздела/темы и формирования соответствующих компетенций.

Подготовку к контрольной работе следует начинать с повторения соответствующего раздела учебника, учебных пособий по данному разделу/теме и конспектов лекций.

Контрольная работа выполняется студентом в срок, установленный преподавателем в письменном (печатном или рукописном) виде.

При оформлении контрольной работы следует придерживаться рекомендаций, представленных в документе «Регламент оформления письменных работ».

6. Мультимедийная презентация

Мультимедийная презентация – способ представления информации на заданную тему с помощью компьютерных программ, сочетающий в себе динамику, звук и изображение.

Для создания компьютерных презентаций используются специальные программы: PowerPoint, Adobe Flash CS5, Adobe Flash Builder, видеофайл.

Презентация – это набор последовательно сменяющих друг друга страниц – слайдов, на каждом из которых можно разместить любые текст, рисунки, схемы, видео – аудио фрагменты, анимацию, 3D – графику, фотографию, используя при этом различные элементы оформления.

Мультимедийная форма презентации позволяет представить материал как систему опорных образов, наполненных исчерпывающей структурированной информацией в алгоритмическом порядке.

Этапы подготовки мультимедийной презентации:

1. Структуризация материала по теме;
2. Составление сценария реализации;
3. Разработка дизайна презентации;
4. Подготовка медиа фрагментов (тексты, иллюстрации, видео, запись аудиофрагментов);
5. Подготовка музыкального сопровождения (при необходимости);
6. Тест-проверка готовой презентации.

7. Кейс-задачи

Кейс – это описание конкретной ситуации, отражающей какую-либо практическую проблему, анализ и поиск решения которой позволяет развивать у обучающихся самостоятельность мышления, способность выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, а также аргументировано отстаивать собственную позицию.

Рекомендации по работе с кейсом:

1. Сначала необходимо прочитать всю имеющуюся информацию, чтобы составить целостное представление о ситуации; не следует сразу анализировать эту информацию, желательно лишь выделить в ней данные, показавшиеся важными.
2. Требуется охарактеризовать ситуацию, определить ее сущность и отметить второстепенные элементы, а также сформулировать основную проблему и проблемы, ей подчиненные. Важно оценить все факты, касающиеся основной проблемы (не все факты, изложенные в ситуации, могут быть прямо связаны с ней), и попытаться установить взаимосвязь между приведенными данными.
3. Следует сформулировать критерий для проверки правильности предложенного решения, попытаться найти альтернативные способы решения, если такие существуют, и определить вариант, наиболее удовлетворяющий выбранному критерию.
4. В заключении необходимо разработать перечень практических мероприятий по реализации предложенного решения.
5. Для презентации решения кейса необходимо визуализировать решение (в виде электронной презентации, изображения на доске и пр.), а также оформить письменный отчет по кейсу.

8. Портфолио

Портфолио – подборка документов, демонстрирующая возможности и достижения, полученные студентом в процессе обучения.

Три основные типа портфолио:

1. Портфолио документов – портфель сертифицированных (документированных) индивидуальных образовательных достижений.
2. Портфолио работ – собрание различных творческих, проектных, исследовательских работ учащегося, а также описание основных форм и направлений его учебной и творческой активности: участие в научных конференциях, конкурсах, учебных лагерях, прохождение различного рода практик, спортивных и художественных достижений и др.
3. Портфолио отзывов – включает оценку обучающимся своих достижений, проделанный им анализ различных видов учебной и внеучебной деятельности и её результатов, резюме, планирование будущих образовательных этапов, а также отзывы, представленные преподавателями, возможно, соавторами, руководителями практик от сторонних организаций и т.д.

9. Реферат

Реферат – теоретическое исследование определенной проблемы, включающее обзор соответствующих литературных и других источников.

Реферат обычно включает следующие части:

1. библиографическое описание первичного документа;
2. собственно реферативная часть (текст реферата);
3. справочный аппарат, т.е. дополнительные сведения и примечания (сведения, дополнительно характеризующие первичный документ: число иллюстраций и таблиц, имеющихся в документе, количество источников в списке использованной литературы).

Этапы написания реферата

1. выбрать тему, если она не определена преподавателем;
2. определить источники, с которыми придется работать;
3. изучить, систематизировать и обработать выбранный материал из источников;
4. составить план;
5. написать реферат:
 - обосновать актуальность выбранной темы;
 - указать исходные данные реферируемого текста (название, где опубликован, в каком году), сведения об авторе (Ф. И. О., специальность, ученая степень, ученое звание);
 - сформулировать проблематику выбранной темы;
 - привести основные тезисы реферируемого текста и их аргументацию;
 - сделать общий вывод по проблеме, заявленной в реферате.

При оформлении реферата следует придерживаться рекомендаций, представленных в документе «Регламент оформления письменных работ».

10. Таблица по теме

Таблица – форма представления материала, предполагающая его группировку и систематизированное представление в соответствии с выделенными заголовками граф.

Правила составления таблицы:

1. таблица должна быть выразительной и компактной, лучше делать несколько небольших по объему, но наглядных таблиц, отвечающих задаче исследования;
2. название таблицы, заглавия граф и строк следует формулировать точно и лаконично;
3. в таблице обязательно должны быть указаны изучаемый объект и единицы измерения;
4. при отсутствии каких-либо данных в таблице ставят многоточие либо пишут «Нет сведений», если какое-либо явление не имело места, то ставят тире;
5. числовые значения одних и тех же показателей приводятся в таблице с одинаковой степенью точности;
6. таблица с числовыми значениями должна иметь итоги по группам, подгруппам и в целом;
7. если суммирование данных невозможно, то в этой графе ставят знак умножения;
8. в больших таблицах после каждой пяти строк делается промежуточок для удобства чтения и анализа.

11. Тест

Тест это система стандартизованных вопросов (заданий), позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. Преподаватель доводит до сведения студентов информацию о проведении теста, его форме, а также о разделе (теме) дисциплины, выносимой на тестирование.

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

- проработать информационный материал по дисциплине. Проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;
- выяснить все условия тестирования заранее. Необходимо знать, сколько тестов вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.
- работая с тестами, внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов; выбрать правильные (их может быть несколько); на отдельном листке ответов выписать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам. В случае компьютерного тестирования указать ответ в соответствующем поле (полях);
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант.
- решить в первую очередь задания, не вызывающие трудностей, к трудному вопросу вернуться в конце.
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

12. Задача

Задачи позволяют оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

Алгоритм решения задач:

1. Внимательно прочтите условие задания и уясните основной вопрос, представьте процессы и явления, описанные в условии.
2. Повторно прочтите условие для того, чтобы четко представить основной вопрос, проблему, цель решения, заданные величины, опираясь на которые можно вести поиск решения.
3. Произведите краткую запись условия задания.
4. Если необходимо, составьте таблицу, схему, рисунок или чертеж.
5. Установите связь между искомыми величинами и данными; определите метод решения задания, составьте план решения.
6. Выполните план решения, обосновывая каждое действие.
7. Проверьте правильность решения задания.
8. Произведите оценку реальности полученного решения.
9. Запишите ответ.

13. Проект

Проект – это самостоятельное, развёрнутое решение обучающимся, или группой обучающихся какой-либо проблемы научно-исследовательского, творческого или практического характера.

Этапы в создании проектов.

1. Выбор проблемы.
2. Постановка целей.
3. Постановка задач (подцелей).
4. Информационная подготовка.
5. Образование творческих групп (по желанию).
6. Внутригрупповая или индивидуальная работа.
7. Внутригрупповая дискуссия.
8. Общественная презентация – защита проекта.

14. Ситуационные задачи

Ситуационная задача представляет собой задание, которое включает в себя характеристику ситуации из которой нужно выйти, или предложить ее исправить; охарактеризовать условия, в которых может возникнуть та или иная ситуация и предложить найти выход из нее и т.д.

При выполнении ситуационной задачи необходимо соблюдать следующие указания:

1. Внимательно прочитать текст предложенной задачи и вопросы к ней.
2. Все вопросы логично связаны с самой предложенной задачей, поэтому необходимо работать с каждым из вопросов отдельно.
3. Вопросы к задаче расположены по мере усложнения, поэтому желательно работать с ними в том порядке, в котором они поставлены.

15. Эссе

Эссе - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями: мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов; мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы. При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).

Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование "самого современного" знака препинания - тире.

Этапы написания эссе:

1. написать вступление (2-3 предложения, которые служат для последующей формулировки проблемы).
2. сформулировать проблему, которая должна быть важна не только для автора, но и для других;
3. дать комментарии к проблеме;
4. сформулировать авторское мнение и привести аргументацию;
5. написать заключение (выход, обобщение сказанного).

При оформлении эссе следует придерживаться рекомендаций, представленных в документе «Регламент оформления письменных работ».

16. Схема/граф-схема

Схема — графическое представление определения, анализа или метода решения задачи, в котором используются символы для отображения данных.

Граф-схема — графическое изображение логических связей между основными субъектами текста (отношений между условно выделенными константами).

Для выполнения задания на составление схемы/граф-схемы необходимо:

1. Выделить основные понятия, изученные в данном разделе (по данной теме).
2. Определить, как понятия связаны между собой.
3. Показать, как связаны между собой отдельные блоки понятий.
4. Привести примеры взаимосвязей понятий в соответствии с созданной граф-схемой.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Проектные технологии
2. Кейс-технологии
3. Технология «портфолио»
4. Развивающее обучение

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для лекционных занятий
3. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10
 - Microsoft Office Professional Plus
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip
 - Adobe Acrobat Reader DC