

УО «Витебский государственный университет им. П.М. Машерова»

**ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ
ПО КУРСУ
«ЭКОНОМИКА, МЕНДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ В
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ»**

**Разработчик:
к.п.н., доцент кафедры
социально-педагогической работы
Михайлова Елена Леонидовна
старший преподаватель кафедры
социально-педагогической работы
Михайлов Сергей Иванович**

Витебск, 2012

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Содержание учебного материала

Раздел I. Экономика социальной работы

Семинарское занятие 1

Тема: Теоретико-методологические основы курса

Семинарское занятие 2

Тема: Политика государства в системе социальной защиты населения

Семинарское занятие 3

Тема: Динамика материального благосостояния и экономическая дифференциация населения

Семинарское занятие 4

Тема: Финансирование социальной работы

Раздел 2. Социальный маркетинг

Семинарское занятие №1

Социально-экономическая сущность маркетинга

Семинарское занятие №2

Специфика маркетинга услуг

Семинарское занятие №3

Система предоставления услуг

Семинарское занятие №4

Маркетинговые исследования в сфере услуг

Семинарское занятие №5

Формирование услуги на рынке

Семинарское занятие №6

Ценовая политика в сфере услуг

Семинарское занятие №7

Система продвижения услуг

Семинарское занятие №8

Маркетинг услуг в системе экономического пространства социальной работы

Раздел 3. Менеджмент социальной работы

Семинарское занятие №1

Функции управления, организационные структуры управления и методы в системе управления социальной работой

Семинарское занятие №2

Система управления социальной работой

Семинарское занятие №3

Социальные проекты и программы как элементы социального планирования

Семинарское занятие №4

Технология и организация делопроизводства в учреждениях социальной сферы

Семинарское занятие №5

Культура управления в социальной работе

Семинарское занятие №6

Основы персонального менеджмента в социальной работе

Семинарское занятие №7

Функциональные характеристики управленческой деятельности менеджера

Семинарское занятие №8

Коммуникативная функция в управленческой работе

Семинарское занятие №9

Конфликт в организации

Семинарское занятие №10

Рациональная организация управленческого труда руководителя

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Дополнительная

Введение

Цель преподавания дисциплины:

сформировать систему знаний и умений в сферах социальной экономики, управления в социальной работе и социального маркетинга.

Задачи изучения дисциплины:

- 1) *ознакомить* с теоретико-методологическими подходами к анализу состояния социальной экономики в Республике Беларусь; с историко-методологическими, методическими, организационно-структурными основами управления социальной работой; с историко-теоретическими подходами к анализу социально-экономической концепции маркетинга, сущностью социального маркетинга и этапами формирования социальной услуги на современном рынке;
- 2) *раскрыть* сущность социально-экономических связей и особенностей управления между государством и социальными группами, индивидами на основе знания закономерностей современных экономических процессов; специфику маркетинга услуг в социальной сфере; систему управления социальной работой;
- 3) *овладеть приемами анализа* экономических проблем и их влияния на социальное благополучие общества; критериев развития персонального менеджмента в социальной сфере; влияния экономических процессов на маркетинг услуг в социальной сфере;
- 4) *сформировать системный подход* к изучению экономических законов, системы управления в практике социальной работы; к представлению основ управления, а также концептуальных основ и закономерностей социального маркетинга в практике социальной работы;
- 5) *закрепить полученные знания на практике* посредством выполнения творческих заданий (аналитико-синтетических, компаративных и т.п.) и кейсов;
- б) *повысить* уровень профессиональной компетентности.

В результате изучения дисциплины студенты должны знать:

- 1) теоретико-методологическую основу экономики социальной работы в Республике Беларусь; историко-методологические предпосылки становления менеджмента социальной работы, а также методические и организационно-структурные основы управления социальной работой; историко-теоретическую концепцию социального маркетинга, сущность социального маркетинга и этапы формирования социальной услуги на современном рынке;
- 2) экономические законы и закономерности в практике социальной работы Республики Беларусь; систему управления социальной работой в Республике Беларусь; специфику маркетинга услуг в социальной сфере;
- 3) экономические связи и особенности управления между государством и социальными группами, индивидами; основы персонального менеджмента; систему предоставления и продвижения социальных услуг;
- 4) зарубежный опыт экономических основ социальной работы (Россия, страны Западной Европы); специфику управленческой деятельности специалиста по социальной работе; закономерности ценовой политики в сфере услуг.

уметь:

- 1) *анализировать* сложившиеся экономические связи и систему управления между государством и социальными группами, индивидами, экономические проблемы и их влияние на социальное благополучие общества; типичные управленческие ситуации в социальной работе; особенности влияния экономических процессов на развитие системы услуг в социальной сфере;

- 2) *применять* аналитико-синтетический и компаративный подходы к решению проблем экономики социальной работы в Республике Беларусь; управления социальной работой; развития маркетинга услуг в социальной сфере;
- 3) *планировать и реализовывать* индивидуальные программы персонального роста, связанного с освоением определенных управленческих умений;
- 4) *оказывать* экономическую и социально-правовую профконсультацию.

Репозиторий ВГУ

Содержание учебного материала

Лекционные занятия, их содержание и объем в часах

№ п/п	Лекционные занятия	Содержание	Объем в часах
1	2	3	4
Раздел “Экономика социальной работы”			
1.	Назначение, принципы и методы экономики социальной работы.	Определение сущности экономической функции социальной работы и подходов к их реализации. Характеристика сферы нематериальных услуг и определение места в ней экономики социальной работы. Обоснование и сущностная характеристика курса «Экономика и маркетинг социальной работы» с экономической теорией. Принципы и методы экономики социальной работы.	2
2.	Экономическое пространство социальной работы	Определение экономического пространства социальной работы, условий его функционирования и экономической структуры. Характеристика основных структурных компонентов экономики социальной работы в Республики Беларусь: система социальной защиты, экономика образования, здравоохранения, сферы трудовых отношений, культуры, быта и др.	2
3.	Государственные гарантии и минимальные социальные стандарты в системе социальной защиты населения	Минимальные социальные стандарты в области оплаты труда, государственные гарантии безработным, государственное регулирование пенсионной системы в Республике Беларусь. Минимальные социальные гарантии в области здравоохранения и социального обслуживания населения в Беларуси. Сущность понятий «прожиточный минимум», «бюджет прожиточного минимума», их характеристика в качестве инструментов социальной политики в Беларуси. Подходы к построению бюджета прожиточного минимума.	4
4.	Организационно-экономические основы социального обеспечения и	Виды социального обеспечения и их организационная структура в Республике Беларусь. Экономическая основа социального обеспечения. Признаки и механизм	2

	социального страхования населения	социального страхования. Уровень и виды социального страхования в Беларуси.	
5.	Динамика материального благосостояния и экономическая дифференциация населения.	Уровень жизни и качество жизни как основные показатели материального благосостояния. Реальные доходы. Экономический статус. Социальная стратификация. Флуктуация, ее типы.	4
6.	Возрастание роли экономической функции семьи в системе социальной защиты населения.	Семья как экономический механизм и социальная ячейка государства. Экономические функции семьи. Совокупный доход семьи. Уровневость материальной обеспеченности семей в Республики Беларусь.	2
7.	Финансирование социальной работы	Система финансов и ее специфика в соотношении с социально-экономическим типом государства. Виды и источники финансирования. Функции финансирования в социальной сфере, их сущностная характеристика.	2
Раздел “Социальный маркетинг”			
8.	Социально-экономическая сущность маркетинга.	Концепции социального маркетинга. Принципы социального маркетинга. Маркетинг как социально-экономический процесс. Положения и условия хозяйственной функции социального маркетинга. Эволюция социального маркетинга: история и современность.	2
9.	Маркетинг услуг в системе экономического пространства социальной работы	Рынок услуг в современном социально-экономическом пространстве: значение, специфика, сущность. Система предоставления социальных услуг. Система продвижения социальных услуг: факторы, процесс, рекламная компания. Маркетинг информационных, страховых, сервисных услуг в социальной работе.	4
	Специфика маркетинга услуг	Современная социально-экономическая концепция маркетинга. Принципы социального маркетинга. Сущность и особенности рынка услуг. Маркетинг услуг, его основные и дополнительные элементы.	2
	Система предоставления услуг	Специфика системы предоставления услуг. Регулирование сферы услуг. Покупательские риски в сфере услуг.	2

	Маркетинговые исследования в сфере услуг	Основные направления маркетинговых исследований. Анализ внешней среды и исследование рынка услуг. Выявление целевого рынка услуг. Позиционирование услуги на рынке.	4
	Формирование услуги на рынке	Сущность политики услуг. Ассортимент и номенклатура услуг. Жизненный цикл услуги, его основные этапы. Создание новой услуги и ее качество.	4
	Ценовая политика в сфере услуг	Значение ценовой политики. Функции цены. Технология формирования ценовой политики. Модели ценовой политики. Стратегии рыночного ценообразования. Установление окончательной цены.	4
	Система продвижения услуг	Факторы, оказывающие влияние на систему продвижения услуг. Формирование системы продвижения услуг. Процесс творческой продажи услуги. Рекламная деятельность в сфере услуг.	4
	Система социальных услуг		4
Раздел "Менеджмент социальной работы"			
	Становление менеджмента социально-педагогической деятельности в историко-методологическом контексте	Характеристика основных школ в истории возникновения и развития науки об управлении: «организационной школы» (основатель – Ф. Тейлор, представители: Г. Форд, А. Файоль), школы «человеческих отношений» (Э. Мэйо), кибернетической школы (Н. Винер), «школы практики», школы социальных систем. Рассмотрение термина «управление социальной работой» как многоаспектного понятия, включающего в себя организационно-структурный, функциональный, процессуальный, деятельностный, методологический уровни.	2
11.	Функции управления, организационные структуры управления и методы в системе управления учреждениями	Характеристика общих и конкретных функций управления в социальной работе. Рассмотрение организационного механизма распределения и закрепления функций – организационно-исполнительской системы (ОИС). Изучение основных организационно-юридических документов ОИС: положения о	4

	социальной сферы	подразделениях и должностных инструкций (типовой и индивидуальной). Рассмотрение основных понятий, связанных с понятием «организационная структура». Характеристика основных организационных структур управления в социальной работе: линейной, функциональной, дивизиональной. Изучение основных методов управления в социальной работе и их особенностей. Характеристика типов руководителей по соотношению знаний и умений в применении управленческих методов.	
	Управление персоналом в учреждениях социальной сферы	Характеристика кадров социальной работы. Классификация кадров социальной работы по признакам трудовой занятости. «Требуемые свойства» для кадров социальной работы: здоровье, компетентность, профессионализм, - их характеристика. Кадровая политика и ее составляющие: оценка кадров, ротация персонала, повышение квалификации, карьера кадров. Изучение основ кадрового менеджмента в социальной сфере (в цикле «прием на работу – работа – изменения в работе»). Развитие персонала в социальной сфере. Характеристика современной концепции развития персонала, так называемой «знающе-умеющей». Уровни развития персонала: блоки благополучия, среднего уровня, неблагополучия. Аттестация работников: положение, порядок проведения, отчет.	6
	Мотивация социально-педагогической деятельности	Изучение основ мотивации труда социальных педагогов. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Характеристика основных видов мотивации: материальной, организационной, социальной, информационной. Методы исследования мотивации. Практические аспекты изучения мотивации персонала.	2
	Технология и организация делопроизводства в учреждениях социальной сферы	Подготовка и оформление управленческих документов. Система документации. Основные реквизиты документа. Характеристика и разновидности распорядительных, организационных и информационно-справочных документов в социальной работе. Организация работы с документами.	4

12.	Культура управления в социальной работе	Понятие «культура управления». Методы измерения культурного уровня. Управление культурными изменениями. Типы руководителей-изменителей. Эффективность социальной работы. Методики оценки эффективности социальной работы.	4
	Конфликт в организации	Понятие и виды конфликтов в организации. Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт. Конфликт между личностью и группой. Межгрупповой конфликт. Причины противоречий в организации. Конфликт как процесс. Модель развития конфликта. Методы разрешения конфликтов.	2
	Основы персонального менеджмента в социально-педагогической деятельности	Сущность и содержание персонального менеджмента. Умение управлять самим собой. Характеристика производных функций управления. Механизм персонификации. Социально-психологический портрет современного управленца в социальной сфере. Основные менеджерские характеристики. Управленческие способности, основные категории.	4
	Функциональные характеристики управленческой деятельности менеджера	Управление людьми: основы и закономерности. Динамические особенности совместной деятельности и ее коллективного субъекта. Нормативная структура процесса принятия управленческого решения. Концепции мотивации исполнительской деятельности. Основные подходы к реализации функции мотивирования. Основы обучения персонала: мотивация, цели, ценность. Делегирование полномочий. Обратная связь. Набор, отбор и распределение сотрудников, их аттестация. Типы поведения человека в организации.	6
	Коммуникативная функция в управленческой работе	Определение коммуникативной функции. Функции руководителя при работе с персоналом: воспитательная, дисциплинарная, арбитражная, психотерапевтическая, экспертно-консультативная. Профессиональная компетентность руководителя как ключевой момент в реализации коммуникативной функции. Модели коммуникативного взаимодействия руководителя с персоналом. Деловое общение: непосредственные деловые контакты; личная деловая переписка; деловой разговор по телефону. Неформальное общение.	2

	Рациональная организация управленческого труда руководителя	Рабочее место руководителя. Организация рабочего места. Работа с документами: поиск информации; работа со специальной литературой; учет рабочих материалов; хранение рабочих материалов. Личный архив. Планирование личной работы: анализ личного бюджета времени; анализ планируемой деятельности; составление перспективного плана; разработка модели рабочей недели; составление планов рабочего дня. Индивидуальное планирование карьеры: модель, особенности, личный план.	2
	Имидж современного руководителя	Понятие имиджа руководителя. Характеристика основных компонентов имиджа управленца. Современный социально-психологический портрет управленца-мужчины и управленца-женщины.	2
Всего часов:			88

Раздел I. Экономика социальной работы

Семинарское занятие 1

Тема: Теоретико-методологические основы курса

Вопросы для обсуждения:

1. Предмет и задачи курса «Экономика социальной работы» (ЭСР).
2. Экономическая основа курса. Макро- и микроэкономика. Производство. Распределение. Обмен. Потребление.
3. Принципы ЭСР: общие и специфические.
4. Методы ЭСР, их характеристика.
5. Понятие «экономическое пространство социальной работы». Социальное пространство как компонент экономического пространства социальной работы.
6. Структура социального пространства, характеристика ее звеньев.

Задания:

1. Приведите примеры наличествования принципов экономики социальной работы в законодательстве Республики Беларусь, регулирующем социальную сферу.
2. Приведите примеры влияния макроэкономики Беларуси на социальную сферу.
3. Представьте в виде схемы взаимодействие принципов трудовой мотивации оплаты труда, повышения качества жизни, возрастания потребностей. Обоснуйте свою позицию.
4. Покажите примеры практического применения метода экономического эксперимента в социальной работе.
5. Представьте экономическое пространство социальной работы в г.Витебске или Витебской области в виде схемы, демонстрирующей иерархическую структуру управления социальной работой.

Семинарское занятие 2

Тема: Политика государства в системе социальной защиты населения

Вопросы для обсуждения:

1. Место социальной защиты населения в системе социально-экономической политики государства.
2. Государственные гарантии и минимальные социальные стандарты в системе социальной защиты населения.
3. Социальное обеспечение, его виды и экономическая основа.
4. Социальное страхование, его признаки.

Задания:

1. Представьте в виде схемы взаимовлияние прожиточного минимума на другие минимальные социальные стандарты.
2. Ранжируйте по степени значимости минимальные социальные гарантии для безработного человека, не имеющего опыта работы по указанной в дипломе о высшем образовании специальности.
3. Охарактеризуйте подход к построению бюджета прожиточного минимума, характерный для Беларуси. Обоснуйте свою позицию.
4. Охарактеризуйте государственное социальное обеспечение как экономическую систему. Представьте ее схематически.
5. Охарактеризуйте государственное социальное страхование как экономическую систему. Представьте ее схематически.

Семинарское занятие 3

Тема: Динамика материального благосостояния и экономическая дифференциация населения

Вопросы для обсуждения:

1. Уровень и качество жизни как характеристика материального благосостояния населения.
2. Социальная составляющая уровня и качества жизни.
3. Стратификация общества как социальная проблема.
4. Бедность населения и проблемы ее преодоления в переходной экономике.
5. Типы флуктуации, их характеристика.
6. Возрастание роли экономической функции семьи в системе социальной защиты населения.

Задания:

1. Сравните категории “уровень жизни” и “качество жизни”, представьте их сходство и различия в виде таблицы.
2. Определите флуктуацию для семьи из трех человек (брак между супругами, работающими на одном предприятии, был заключен 5 лет назад, в данный момент супруга находится в отпуске по уходу за ребенком до 3-х лет, супруг имеет повышение по карьерной лестнице с увеличением на 40% вознаграждения за свой труд).
3. Покажите взаимосвязь между реальными и конечными доходами населения в виде схемы. Обоснуйте свою позицию.
4. Ранжируйте по степени распространенности в Беларуси традиционные и “новые” виды доходов. Обоснуйте свою позицию.
5. Охарактеризуйте семью как микроэкономическую систему. Представьте ее схематически.

Семинарское занятие 4

Тема: Финансирование социальной работы

Вопросы для обсуждения:

1. Основные источники финансирования.
2. Налогообложение в системе финансирования социальной работы.
3. Экономика социальных служб.
4. Оплата труда работников социальных служб.
5. Эффективность социальной работы.

Задания:

1. Представьте в виде схемы финансовые отношения между государством, предприятием и населением. Обоснуйте свою позицию.
2. Приведите примеры наличия информации в социальных программах или законодательстве Республики Беларусь, регулирующем социальную сферу, об источниках финансирования.
3. Приведите примеры прямого и косвенного бюджетного финансирования объектов социальной сферы.

Раздел 2. Социальный маркетинг

Семинарское занятие №1

Социально-экономическая сущность маркетинга

Вопросы для обсуждения:

1. Концепции социального маркетинга.
2. Принципы социального маркетинга.
3. Маркетинг как социально-экономический процесс.
4. Эволюция социального маркетинга: история и современность.
5. Современный социально-экономический маркетинг:
 - Структура управления социальным маркетингом.
 - Маркетинговая стратегия.
 - Организация маркетинга. Контроль маркетинга.
 - Анализ социальных возможностей как основа управления.

Задания:

1. Приведите примеры наличия принципов социального маркетинга в работе учреждений социальной сферы.
2. Постройте структуру управления социальным маркетингом в частной организации по трудоустройству.
3. Разработайте алгоритм анализа социальных возможностей для внедрения социального маркетинга в организации социальной сферы.

Семинарское занятие №2
Специфика маркетинга услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Современная социально-экономическая концепция маркетинга.
2. Сущность и особенности рынка услуг.
3. Маркетинг услуг, его основные и дополнительные элементы.

Задания:

1. Сравните характеристики товара и услуги по схеме:

Характеристики	<i>Товар</i>	<i>Услуга</i>
Осязаемость		
Непрерывность производства и потребления		
Неоднородность или изменчивость качества		
Хранение		

2. Опишите свою социально значимую услугу, которую Вы бы оказывали клиентам в собственной частной организации.
3. Охарактеризуйте дополнительные элементы маркетинга услуг собственной частной организации.
4. Определите сильные и слабые стороны персонала социальной службы. Проранжируйте показатели, характеризующие навыки, знания и умения сотрудников.

Семинарское занятие №3
Система предоставления услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика системы предоставления услуг.
2. Регулирование сферы услуг.
3. Покупательские риски в сфере услуг.

Задания:

1. Определите сегментацию рынка для Вашей продаваемой услуги (т.е. ее потенциальных покупателей).

2. Определите мероприятия для стимулирования спроса на предоставляемую услугу.
3. Установите цикличность предоставляемой услуги в зависимости от поры года и дней недели.
4. Какие из мероприятий по снижению покупательского риска будут функционировать при предоставлении услуг в Вашей частной организации? Опишите их.
5. Разработайте стандарт обслуживания для организации по трудоустройству граждан. Проранжируйте показатели качества услуг с точки зрения их значимости для потребителя.

Семинарское занятие №4
Маркетинговые исследования в сфере услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Основные направления маркетинговых исследований.
2. Анализ внешней среды и исследование рынка услуг.
3. Выявление целевого рынка услуг.
4. Позиционирование услуги на рынке.

Задания:

1. Заполните таблицы сегментирования рынка для определения спроса на предлагаемую услугу по демографическому и социально-экономическому признаку.

№1. Таблица сегментирования рынка по демографическому признаку

<i>Переменная сегментация</i>	Демографическая характеристика покупателей
Возраст	
Пол	
Размер семьи	
Образ жизни семьи	

№2. Таблица сегментирования рынка по социально-экономическому признаку

<i>Переменная сегментация</i>	Социально-экономический показатель
Уровень дохода (ежемесячный)	
Социальный класс	
Профессия	

2. Составьте карту позиционирования по любому виду услуг.
3. Определите показатели конъюнктуры рынка для услуг, оказываемых учреждениями социальной сферы.
4. Охарактеризуйте факторы макросреды, значимые в работе учреждений социальной сферы.
5. Определите параметры оценки привлекательности сегмента в сфере услуг.

Семинарское занятие №5 **Формирование услуги на рынке**

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность политики услуг.
2. Ассортимент и номенклатура услуг.
3. Жизненный цикл услуги, его основные этапы.
4. Создание новой услуги и ее качество.

Задание:

1. Разработайте жизненный цикл для Вашей социально значимой услуги, опираясь на следующие показатели: объем реализации, прибыль, темпы роста потребительского спроса, насыщение рынка услуг, объем инвестиций в производство. Показать жизненный цикл схематически.
2. Разработайте систему показателей качества услуг в социальной сфере, проранжируйте их с точки зрения значимости для потребителя.
3. Предложите новую социальную услугу, опишите этапы ее разработки.

Семинарское занятие №6 **Ценовая политика в сфере услуг**

Вопросы для обсуждения:

1. Значение ценовой политики. Функции цены.
2. Технология формирования ценовой политики.
3. Модели ценовой политики.
4. Стратегии рыночного ценообразования.
5. Установление окончательной цены.

Задания:

1. Установите свою цену на услугу. Какие факторы заложены в Вашу цену? Будет ли существовать система скидок и бонусов? Если да, то какая, для кого и в какое время?
2. Предложите систему скидок для частной организации по трудоустройству. Какие демографические факторы должна учитывать фирма при установлении скидок?
3. Разработайте ценовые стратегии и ценовую политику для вашей организации.

Семинарское занятие №7
Система продвижения услуг
Вопросы для обсуждения:

1. Факторы, оказывающие влияние на систему продвижения услуг.
2. Формирование системы продвижения услуг.
3. Процесс творческой продажи услуги.
4. Реклама.

Задания:

1. Разработайте рекламную листовку для Вашей услуги.
2. Разработайте тест на узнавание и запоминание социальной рекламы.
3. Опишите методы оценки эффективности рекламы в социальной сфере.

Семинарское занятие №8
Маркетинг услуг в системе экономического пространства социальной работы

Вопросы для обсуждения:

1. Рынок услуг в современном социально-экономическом пространстве: значение, специфика, сущность.
2. Система предоставления социальных услуг.
3. Система продвижения социальных услуг: факторы, процесс, рекламная компания.
4. Маркетинг информационных, страховых, сервисных услуг в социальной работе.

Задания:

1. Предложите классификацию услуг социальной сферы.
2. Опишите процесс сегментации рынка для услуг, оказываемых в социальной сфере.
3. Опишите процесс взаимодействия клиента и продавца услуг в социальной сфере.

Раздел 3. Менеджмент социальной работы

Семинарское занятие №1

Функции управления, организационные структуры управления и методы в системе управления социальной работой

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика общих и конкретных функций управления в социальной

работе.

2. Организационно-исполнительская система (ОИС).
3. Основные организационно-юридические документы ОИС: положения о подразделениях и должностные инструкции.
4. Характеристика основных организационных структур управления в социальной работе. Основные методы управления в социальной работе.
5. Характеристика типов руководителей по соотношению знаний и умений в применении управленческих методов.

Задания:

1. Составьте организационную структуру управления ТЦСН, охарактеризовать ее достоинства и недостатки.
2. Разработайте характеристики руководителей-изменителей применительно к работе в социальной сфере.

Семинарское занятие №2

Система управления социальной работой

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика кадров социальной работы.
2. «Требуемые свойства» для кадров социальной работы.
3. Кадровый менеджмент в социальной работе.
4. Развитие персонала в социальной сфере.
5. Мотивация социальной работы.
6. Аттестация работников.

Задания:

1. Составить план подготовки и проведения аттестации специалиста в социальной сфере.
2. Оценить значимость типовых документов по аттестации работников социальной сферы для успешности их трудовой деятельности.
3. Разрешите ситуацию: «Вы – руководитель крупной компании. Сегодня Ваш день посвящен отбору кандидатов на должность начальника отдела социальной рекламы. Вы должны провести собеседование с двумя прошедшими все испытания претендентами. Первый кандидат предварительно писал свое резюме, а также сопроводительное письмо, характеризующее его как отличного специалиста и человека, который заинтересован в работе именно в Вашей компании. Второй претендент принес свое резюме лично, в тот момент, когда начался отбор кандидатов. К тому же, Вы знаете, что он отлично работает, так как Вам приходилось с ним вместе работать ранее. Как Вы построите структуру собеседования с каждым из кандидатов и кому отдадите предпочтение?»
4. Разрешите ситуацию: «Как Вы относитесь к тому, что резюме одного из претендентов на должность начальника отдела маркетинга в разделе

«Опыт работы» содержит огромную информацию о различных местах работы данного специалиста (причем не более полугода на одном рабочем месте)? Как Вы построите собеседование с этим кандидатом?»

5. Разрешите ситуацию: «Сотрудник собирается перейти на новое место работы. Как на это должен реагировать менеджер?»

Семинарское занятие №3

Социальные проекты и программы как элементы социального планирования

Вопросы для обсуждения:

1. Социальный проект: сущность и классификация.
2. Стадии от создания до публичного распространения социального проекта, их технологическое описание.
3. Социальные программы: сущность и классификация.

Задания:

Проанализируйте одну из социальных программ, действующих в Беларуси, по следующей схеме:

- Цель и задачи программы.
- Сроки реализации программы.
- Основные разделы программы.
- Мероприятия программы.
- Ресурсное обеспечение программы.
- Ожидаемые результаты программы.

(Примеры социальных программ: «Дети Беларуси», «Детское питание», «Дети Чернобыля», «Кардиология», «Дети-сироты», «Профилактика инвалидности в Республике Беларусь» и мн.др.).

Семинарское занятие №4

Технология и организация делопроизводства в учреждениях социальной сферы

Вопросы для обсуждения:

1. Подготовка и оформление управленческих документов.
2. Характеристика распорядительных, организационных и информационно-справочных документов.

Задания:

1. Охарактеризуйте распорядительные документы, применяемые в социальной работе.
2. Охарактеризуйте организационные документы, применяемые в социальной работе.

3. Охарактеризуйте информационно-справочные документы, применяемые в социальной работе.
4. Опишите процедуру работы с распорядительными документами (на конкретном примере по одному из прилагаемых документов).
5. Опишите процедуру работы с организационными документами (на конкретном примере по одному из прилагаемых документов).
6. Опишите процедуру работы с информационно-справочными документами (на конкретном примере по одному из прилагаемых документов).

Семинарское занятие №5

Культура управления в социальной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «культура управления».
2. Методы измерения культурного уровня.
3. Управление культурными изменениями.
4. Типы руководителей-изменителей.
5. Эффективность социальной работы.
6. Методики оценки эффективности социальной работы.

Задания:

Составьте анкету или тест измерения культурного уровня специалиста социальной сферы по следующей схеме:

- Цель анкетирования (тестирования).
- Вступительная часть (обращение к респондентам, цель анкетирования (тестирования), инструкция по заполнению анкеты (теста)).
- Опросник с вопросами и вариантами ответов.
- Критерии оценки предложенных Вами ответов на каждый из вопросов опросника.
- Характеристика высокого, среднего и низкого культурного уровней специалиста социальной сферы с присвоением общей суммы (примерной) набранных баллов.

Семинарское занятие №6

Основы персонального менеджмента в социальной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность и содержание персонального менеджмента.
2. Умение управлять самим собой.
3. Социально-психологический портрет современного управленца в социальной сфере.

Задания:

1. Сравните функции самоуправления и менеджмента, найдите существенные отличия, аргументируйте.
2. Составьте социально-психологический портрет современного мужчины-руководителя. Обоснуйте свою позицию.
3. Составьте социально-психологический портрет современной женщины-руководителя. Обоснуйте свою позицию.

Семинарское занятие №7

Функциональные характеристики управленческой деятельности менеджера

Вопросы для обсуждения:

1. Управление людьми: основы и закономерности.
2. Принятие управленческого решения.
3. Основы обучения персонала.
4. Делегирование полномочий.
5. Обратная связь.
6. Набор, отбор и распределение сотрудников, их аттестация.

Задания:

1. Разрешите ситуацию: Вы проработали в отделе после окончания ВУЗа всего несколько месяцев, и тут Вас вызывает начальник и говорит, что надо поехать к поставщикам и помочь им наладить производство нужной для Вашего предприятия продукции. Но вчера Вас вызывали в отдел кадров и предложили поехать на курсы повышения квалификации в Минск. Что Вы выберете как самый верный путь к последующей карьере? Обоснуйте свой выбор».
2. Разрешите ситуацию: «Вы – руководитель предприятия. Вам необходимо уехать в длительную командировку. Вместо Вас остаются два заместителя. Первый хорошо работает в команде, но уклоняется от достижения цели, другой всегда добивается поставленной цели, но имеет трудности с делегированием полномочий. Между ними существует конфликт. Кого из них следует назначить старшим? Аргументируйте свой выбор».
3. Разрешите ситуацию: «Вы отдали распоряжение, касающееся решения проблемы. Ваш подчиненный не выполнил этого распоряжения, но решил проблему, используя другие средства. Вы понимаете, что его решение лучше Вашего. Как следует поступить в этой ситуации?»
4. Разрешите ситуацию: «Вы поручаете задание своему подчиненному, зная, что только он в состоянии его хорошо выполнить. Но вдруг Вы узнаете, что тот перепоручил задание другому лицу, и в результате задание к сроку не было выполнено. Вы вызываете к себе в кабинет обоих и говорите: ...».

Семинарское занятие №8

Коммуникативная функция в управленческой работе

Вопросы для обсуждения:

1. Определение коммуникативной функции.
2. Модели коммуникативного взаимодействия руководителя с персоналом.
3. Деловое общение.
4. Неформальное общение.

Задания:

1. Разрешите ситуацию: «Подчиненные приходят к Вам, донимая мелкими, порой элементарно разрешимыми вопросами, мешают работать, не дают сосредоточиться. Как поступать в подобных случаях?»
2. Разрешите ситуацию: «Подчиненные жалуются начальнику на своих коллег, сплетничают про них, раскрывают «тайны» их личной жизни и т.п. Как поступать в этом случае?».

Семинарское занятие №9

Конфликт в организации

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и виды конфликтов в организации.
2. Характеристики видов конфликтов.
3. Причины противоречий в организации.
4. Методы разрешения противоречий, конфликтов.

Задания:

1. Разрешите ситуацию: «В новом коллективе Вы столкнулись с такой ситуацией: Ваш подчиненный, подчеркивая свою исключительность, игнорирует Ваши указания или делает все по-своему. Каковы Ваши действия?»
2. Разрешите ситуацию: «В новой организации Вы приступили к работе в качестве начальника отдела, однако Ваши подчиненные ожидали на этом месте увидеть другого человека и Ваше назначение восприняли негативно. Обстановка в отделе накалена: когда Вы заходите в комнату, все сразу умолкают, Ваши поручения выполняют с неохотой. Что Вы предпримете?»
3. Разрешите ситуацию: «Вы – новый руководитель, приглашенный со стороны в трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств. Вам необходимо нормализовать психологический климат в коллективе. Каким образом Вы намерены действовать?»
4. Разрешите ситуацию: «Между Вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности

обращался к Вам с просьбой, чтобы Вы разобрались и поддержали его позицию. Ваши действия?»

5. Разрешите ситуацию: «Один из подчиненных Вам руководителей плохо обращается с персоналом: он груб, нечуток к людям, постоянно обижает их, заносчив, высокомерен. Это отрицательно отражается на работе организации. Вместе с тем этот руководитель – хороший специалист, досконально знает свое дело, рационально мыслит, упорен и настойчив в достижении цели, строг и требователен к подчиненным. Какое решение следует принять?»
6. Разрешите ситуацию: «В ответ на Ваши справедливые замечания, сделанные работнице, та начинает плакать. Что делать в этом случае?»

Семинарское занятие №10

Рациональная организация управленческого труда руководителя

Вопросы для обсуждения:

1. Рабочее место руководителя.
2. Работа с документами.
3. Личный архив.
4. Планирование личной работы.
5. Индивидуальное планирование карьеры.

Задания:

1. Спланируйте свой рабочий день, аргументируйте созданный план.
2. Спланируйте собственную карьеру сквозь временную призму и ресурсные затраты.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Авдулова Т.П. Психологические основы менеджмента. – М., 2005.
2. Антонова Н.Б. Государственное регулирование экономики: Учебник. – Мн., 2002.
3. Асеев В.Г. Нормативное управление социальным развитием. – М., 1989.
4. Беляцкий Н.П. Менеджмент: деловая карьера. – Мн., 2001.
5. Бодрунов В.И. и др. Маркетинг информационных услуг. – М., 1994.
6. Бондарь Н.Н., Терлиженко А.И. Социальная политика в Республике Беларусь: Учебное пособие. – Мн., 2005.

7. Боровик В.С., Ермакова Е.Е., Похвощев В.А. Занятость населения: Учебное пособие. – Ростов-на-Дону, 2001.
8. Демченко Е.В. Маркетинг услуг: Учеб.пособие. – Мн., 2002.
9. Дурович А.П. Основы маркетинга: Учебное пособие. – М., 2004.
10. Жариков Е.С. Психология управления. – М., 1989.
11. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. – М., 1988.
12. Козлов А.Г. Социальная сущность безработицы. – М., 2000.
13. Карпов А.В. Психология менеджмента. – М., 1999.
14. Левин В.К., Петрович М.В. Экономическая функция семьи. – М., 1984.
15. Менеджмент социальной работы / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Войтенко. – М., 1992.
16. Пантелеева Т.С., Червякова Г.А. Экономические основы социальной работы. – М., 1999.
17. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2001.
18. Психология управления: Курс лекций / Л.К. Авчеренко и др. – М., 1997.
19. Скотт Д.Т. Конфликты, пути их преодоления. – Казань, 1991.
20. Стаханов В.Н. Маркетинг сферы услуг: Учеб. пособие. – М., 2001.
21. Федотов В.В. Рациональная организация умственного труда. – М., 1987.
22. Филлипов А.В. Работа с кадрами. – М., 1990.
23. Шепель В.М. Управленческая этика. – М., 1989.
24. Шкатулла В.И. Настольная книга менеджера по кадрам. – М., 1999.

Дополнительная

1. Авдеев, В.В. Управление персоналом: технология формирования команды / В.В. Авдеев. – М.: Финансы и статистика, 2002.
2. Андреева, В.И. Делопроизводство / В.И. Андреева. – М., 2001.
3. Базылева М.Н. Формирование и развитие трудовых отношений в Республике Беларусь // Вестник Белорусского государственного экономического университета, - № 2. – 2004.
4. Бугаков В.П. Особенности маркетинга услуг // Маркетинг в России и за рубежом. – 1998. - № 2.
5. Буйкевіч Н.В. Сістэма сацыяльнай дапамогі і яе рэфармаванне ў Рэспубліцы Беларусь // Весці НАН Беларусі. Сер. Гуманітарных навук. - № 2. – 2005.
6. Денисов Н. Социальное расслоение общества: причины, последствия, меры по ограничению // Экономист. – 1997. - №1.
7. Завьялов П.С. Маркетинг в схемах, рисунках, таблицах: Учеб.пособие. – М., 2000.
8. Климович, Л.К. Основы правового регулирования управленческой деятельности / Л.К. Климович. – Мн.: Право и экономика, 2003.
9. Крылов, А.Н. Менеджмент коммуникаций: теория и практика / А.Н. Крылов. – М.: Изд-во НИБ, 2002.
10. Маркетинг: теория и практика/ Ред. Г.Я. Кожекина. – Мн, 1993.

11. Морова А.П. Социальная политика в сфере трудовых отношений. – Мн., 2000.
12. Орешенков А.А. Маркетинговый менеджмент: Учеб. пособие. – Витебск, 2001.
13. Потапова И.О. Уровень жизни населения: содержание, формы, факторы роста. – Мн., 2001.
14. Пташник Т. Все о резюме. – Мн., 2004.
15. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом. – М., 2003.
16. Репин, В.В. Процессный подход к управлению / В.В. Репин. – М.: Стандарты и качества, 2005.
17. Рубин И.И., Котляров И.В. Материальный достаток, как его понимать. – Мн., 1990.
18. Социальная работа: теория и организация: Учебное пособие / П.П. Украинец, С.В. Лашина, С.Н. Бутова и др.; Под ред. П.П. Украинец. – Мн., 2005.
19. Социальная работа: Учебное пособие. – Ростов-на-Дону, 2003.
20. Социология: Учебное пособие / Под ред. П.С. Емшина, Д.З. Мутагирова, Н.Г. Скворцова. – СПб., 2004.
21. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности / Под ред. П.Д. Павленка: Учебное пособие. – М., 2005.
22. Тульчинский, Г.Л. Рг фирмы: технологии и эффективность / Г.Л. Тульчинский. – СПб: Алетейя, 2001.
23. Холостова Е.И. Социальная политика: Учебное пособие. – М., 2005.
24. Шавель С.А., Смирнова Р.А. Социальная политика современной Беларуси. – Мн., 1996.
25. Экономически активное и неактивное население, занятость и безработица в РБ. – Стат. Сб. – Мн., 2001.
26. Экономическая теория / Н.И. Базылев, С.П. Гурко, М.Н. Базилина и др. – Мн., 2002.